

# **I RELATÓRIO DA OUVIDORIA PÚBLICA DO INES**



**Período de abril a dezembro de 2017**

Diretor-Geral  
Marcelo Ferreira de Vasconcelos Cavalcanti

Chefe de Gabinete  
Paulo Roberto do Nascimento

Diretora do Departamento de Ensino Superior  
Tanya Amara

Diretora do Departamento de Planejamento e Administração  
Marta Isabel Duarte

Diretora de Educação Básica  
Amanda Ribeiro

Diretora do Departamento de Desenvolvimento Humano, Científico e  
Tecnológico  
Gilsilene Moraes

Ouvidoria Pública do INES  
Adelaide Dias Valadão  
Marcelo Machado Costa Lima

## Sumário

1. Apresentação	4
2. Base Legal	6
3. Equipe Ouvidoria	7
4. Dados Estatísticos	8
4.1 Demandas por tipo de manifestação	8
4.2 Demandas formalizadas por acesso	9
4.3 Demandas por público	10
4.4 Demandas por assunto	11
4.5 Setores demandados	12
5. Dados da efetividade	13
6. Conclusão	14

## **1. Apresentação**

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

Ressalte-se que a Ouvidoria tem seu foco no processo de interlocução entre o cidadão e a Instituição, garantindo que as manifestações possam, efetivamente, contribuir não só para o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados, mas também no aperfeiçoamento da gestão e das relações internas e externas. Sua missão, reiteramos, é ouvir o cidadão, registrar, encaminhar e acompanhar as demandas, além de mediar conflitos e contribuir para o aperfeiçoamento dos procedimentos e do processo de trabalho na Instituição. Tem por valores a ética, a transparência, o comprometimento e a equidade com justiça social.

Embora os objetivos e atribuições da Ouvidoria não possam ser confundidos com aqueles estabelecidos para a Auditoria Interna, para a Corregedoria, para o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) ou mesmo com aqueles atribuídos à Comissão de Ética, deve, no entanto, atuar de forma dinâmica, integrada e não fragmentada com estes outros órgãos.

A Ouvidoria Pública do Instituto Nacional de Educação de Surdos – INES foi criada pela Portaria nº 195 de 18 de abril de 2017 e publicada no Boletim de Serviço INES nº 04 de 28 de abril de 2017. Administrativamente, está a mesma ligada ao Gabinete da Direção Geral do INES, embora resguardada, no âmbito de suas atribuições, sua independência funcional. Por esta razão, o regime jurídico-administrativo lhe autoriza a agir com autonomia, imparcialidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade,

legalidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos, prevalência dos direitos humanos e legitimidade junto aos demais gestores da instituição.

A Ouvidoria Pública do INES tem como um de seus principais objetivos atuar de forma isenta e independente, enfatizando o seu caráter mediador, pedagógico e estratégico, de maneira a auxiliar o INES a cumprir com efetividade, em um plano imediato, a sua missão institucional e de forma mediata, a sua função social.

Nesta linha, a Ouvidoria Pública do INES, vem desenvolvendo seus trabalhos contando com a participação e colaboração dos gestores sem deixar de se pautar nas diretrizes supramencionadas, além de estar atenta à incorporação de valores como o respeito à pessoa humana, a relação dialógica entre a Instituição e a comunidade, a resolução de conflitos pela via da mediação, buscando conceder relevo ao caráter pedagógico e à participação do corpo social no mecanismo de gestão dos serviços públicos,

A Ouvidoria Pública do INES é, assim, uma ferramenta de gestão, de comunicação e de participação. Possui a atribuição de receber, examinar e encaminhar, aos setores competentes e responsáveis, as manifestações que se traduzem em sugestões, reclamações, elogios e denúncias recebidas tanto interna como externamente. A averiguação dos fatos alegados é de competência exclusiva dos gestores, que devem respeitar o comando da legislação em vigor.

Todo cidadão, seja oriundo este do público interno ou do público externo, pode registrar sua manifestação pelo sistema de ouvidorias do poder executivo <https://sistema.ouvidorias.gov.br> e acompanhar a tramitação da sua demanda, que recebe um código (NUP); pelo endereço eletrônico: [ouvidoria@ines.gov.br](mailto:ouvidoria@ines.gov.br) pelo telefone 2205.6410; atendimento presencial na sala da Ouvidoria, localizada no prédio principal do INES; e por meio de carta pelo endereço Rua das Laranjeiras, 232 – sala da ouvidoria – Prédio Principal – 22240-003 – Laranjeiras - RJ.

A Ouvidoria, com base na análise das manifestações recebidas, encaminha as mesmas à Direção Geral do INES ou aos gestores das unidades acadêmicas e administrativas para os devidos conhecimento e resposta.

## 2. Base Legal

A Ouvidoria foi criada fundada em princípios constantes na Constituição Federal de 1988, sendo que, ao estabelecer um novo paradigma democrático, fundou-se na dignidade da pessoa humana (Artigo 1º, III, CF), na solidariedade (Artigo 3º, I, CF), na pluralidade (Artigo 3º, IV, CF) e no equilíbrio da democracia representativa e democracia participativa (parágrafo único do art 1º da CF).

A Carta Magna surge como uma síntese do pluralismo social, cultural e econômico que caracteriza a sociedade brasileira contemporânea, enfatizando a dignidade humana, a igualdade substantiva, a liberdade e do exercício da cidadania, verdadeiros pilares da República.

Cumprе ressaltar, que com a Emenda Constitucional n 19/1998, o §3º do art. 37 da Constituição de 1988 instituiu o princípio da eficiência. Prevê este a adoção de mecanismos para viabilizar a expressão da opinião do cidadão e tratar especificamente das reclamações “relativas à prestação de serviços públicos”.

Os atos normativos internos que regulamentam o trabalho da Ouvidoria são:

- 1) Portaria nº 195 de 18 de abril de 2017, da criação da Ouvidoria Pública na estrutura organizacional;
- 2) Instrução Normativa Nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05 de novembro de 2014, que normatiza as instruções que deverão ser observadas pelas ouvidorias públicas do Poder Executivo federal.

Dentro do escopo da referida Instrução está à necessidade de:

- i) conferir eficácia ao disposto no art. 37, § 3º, da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;
- ii) reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal;
- iii) promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos.

Observa, ainda, a Instrução Normativa Conjunta nº 1 CRG/OGU, de 24 de junho de 2014, normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e as diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.

Com base nesses normativos, a Ouvidoria da INES tem a responsabilidade de:

I - receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias e representações;

II - cobrar internamente informações para subsidiar as respostas ao cidadão;

III - responder ao interessado acerca das manifestações apresentadas;

IV - acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução que o caso requer;

V - sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento na prestação do serviço público;

VI - organizar e interpretar as informações colhidas das áreas técnicas sobre assuntos de sua competência;

VII - estimular as ações de democracia participativa;

VIII - apoiar as ações de transparência, tanto na modalidade ativa quanto na passiva;

IX - informar adequadamente a Direção Geral sobre os indicadores de satisfação dos usuários;

X - 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;

XI - buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos.

### **3. Equipe da Ouvidoria**

A Ouvidoria do INES é composta pelos servidores públicos federais Adelaide Dias Valadão, matrícula nº 1094533 e Marcelo Machado Costa Lima, matrícula 0262362 conforme Portaria nº 195-A de 18 de abril de 2017, publicada no Boletim de Serviço INES nº 04 de 28 de abril de 2018.

#### 4. Dados Estatísticos

Foram contabilizados, 73 (setenta e três) registros de manifestações no sistema e-Ouv, coletados no período de 18 de abril a 29 de dezembro de 2017, 47 (quarenta e sete) foram respondidos dentro do prazo dos 20 dias, 06 (seis) dentro do prazo de prorrogação (sem a devida justificativa da parte responsável) e 02 (dois) tiveram resposta intermediária (depois de esgotada o prazo de prorrogação e sem a devida justificativa da parte responsável), ficando portanto as respostas para o ano de 2018.

Houve ainda 18 (dezoito) atendimentos para obtenção de informações que não se enquadram nos objetivos estabelecidos pela legislação referente às ouvidorias tais como, desabafos, demonstração de satisfação no atendimento, etc. A este, após a devida oitiva, foram prestados os devidos esclarecimentos, sem que tenham, no entanto, resultado em registro de manifestação.

##### 4.1. Demandas por tipo de manifestação

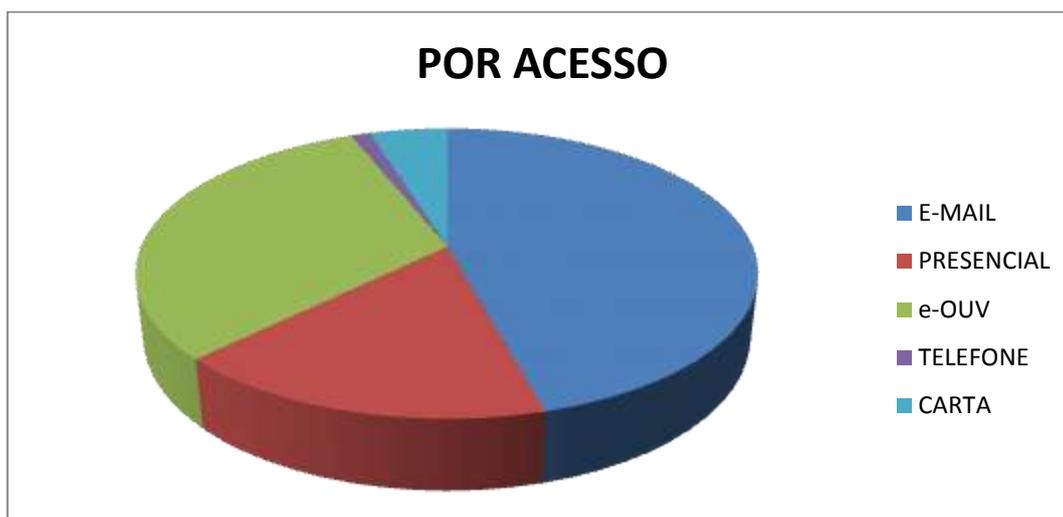
O gráfico abaixo demonstra o percentual de cada tipo de manifestação.



<b>Demandas por tipo de manifestação (em números)</b>	
Reclamação	24
Solicitação/Pedido de Informação	59
Sugestão	1
Elogio/Satisfação	7
Denúncia	0

#### **4.2. Demandas formalizadas por acesso**

A Ouvidoria da INES registra as manifestações por meio de formulário de manifestação (nos atendimentos presenciais), por *e-mail*, pelo sistema informatizado da OGU (e-OUV) ou ainda por meio de carta/ofício. Cabe ressaltar, que muitos, ainda confundem o Acesso a Informação (SIC) com a ouvidoria e em muitos casos tivemos que redirecionar manifestações para o Sistema e-SIC.



<b>Demandas por acesso (em números)</b>	
<i>E-mail</i>	38
Presencial	21 *
e-OUV	26
Telefone	2
Carta	4

Obs.: Houve manifestações que foram registradas por mais de um meio de acesso e outras com assunto diferente, mas o mesmo conteúdo.

\* Número total, já que, como acima informado, em alguns casos os atendidos visam tão somente a obter informações ou mesmo, em outros casos, desabafar sobre situações específicas, sem que estas caracterizem motivo para abertura de registro.

### 4.3 Demandas por público

Os dados apresentados nos relatórios da Ouvidoria levam em consideração as seguintes categorias de público: discente/responsável, servidor docente, servidor técnico, anônimo e comunidade externa.



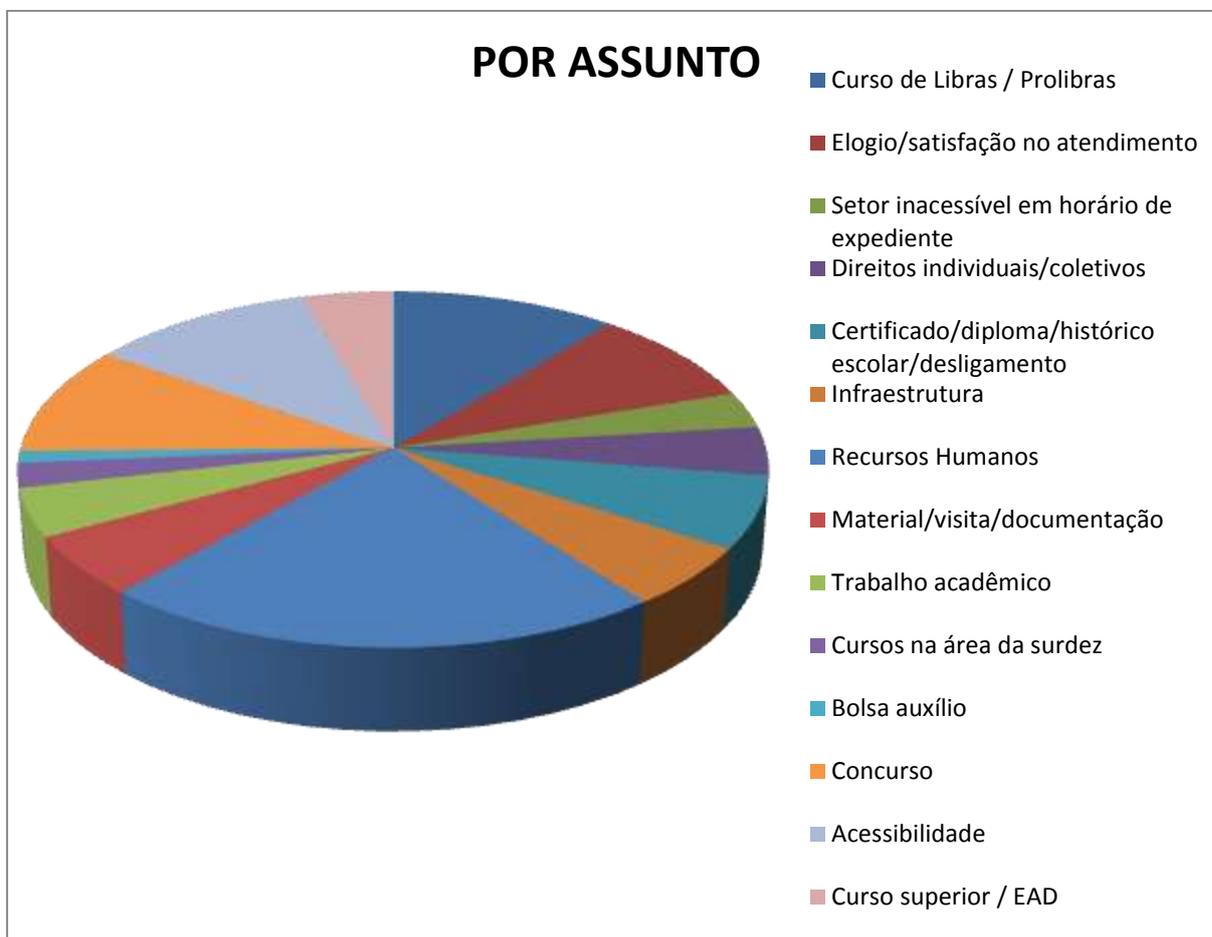
Demandas por público (em números)	
discente/responsável	12 *
servidor docente	8 *
servidor técnico	11 *
comunidade externa	45
anônimo	15

Obs.: Nota-se que houve caso de complementação da resposta enviada.

\* Número total, já que, como acima informado, em alguns casos os atendidos visam tão somente a obter informações ou mesmo, em outros casos, desabafar sobre situações específicas, sem que estas caracterizem motivo para abertura de registro.

#### 4.4 Demandas por assunto

Na tabela a seguir estão especificados todos os assuntos recepcionados pela Ouvidoria.



ASSUNTO	QUANTIDADE
Informação e/ou reclamação relacionada ao curso de Libras e ao Prolibras	10
Elogio/satisfação no atendimento	8
Setor inacessível em horário de expediente	3
Direitos individuais/coletivos	4
Registro e emissão de certificado/diploma/histórico escolar/desligamento/matrícula	6
Infraestrutura (sugestão/informação)	5
Informação e/ou reclamação relacionada a horário e ou atividades relacionadas a Recursos Humanos	20

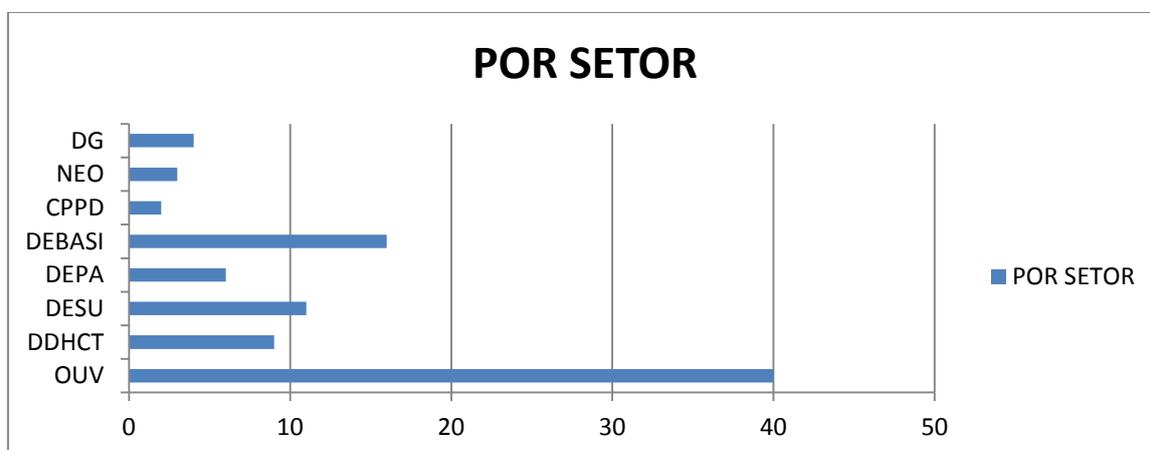
Solicitação material/documentação e visita	5
Solicitação de auxílio para trabalho acadêmico	4
Informações de cursos na área da surdez	2
Informações e esclarecimentos bolsa auxílio	1
Reclamação e/ou informação relacionada a concurso	9
Informação na área de acessibilidade	10
Informação do Curso superior (presencial e a distância)	4

Obs.: Houve reiteração ou complementação dos assuntos.

#### 4.5 Setores demandados

No quadro a seguir, estão destacados todos os setores da Instituição para os quais houve demandas no período.

SETOR/DEPARTAMENTO	SIGLA	QUANTIDADE
DIREÇÃO GERAL	DG	4
NUCLEO DE EDUCAÇÃO ONLINE	NEO	3
COMISSÃO PERMANENTE PESSOAL DOCENTE	CPPD	2
EDUCAÇÃO BÁSICA	DEBASI	16
PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO	DEPA	6
EDUCAÇÃO SUPERIOR	DESU	11
CIENTÍFICO TÉCNICO E TECNOLÓGICO	DDHCT	9
*OUVIDORIA	OUV	40



<b>Unidades demandadas</b>	<b>Total de demandas encaminhadas</b>
8	91**

\*A Ouvidoria do INES aparece na condição de demandada em 40 (quarenta) manifestações, as quais foram finalizadas pela equipe em virtude de ser caso repetido e já haver resposta padrão, casos que podemos dar resposta imediata por experiência adquirida, atendimento de conciliação, informação, auxílio de acessibilidade ao sistema e-Ouv, esclarecimentos e casos de direcionamento para o e-SIC ou outras Ouvidorias, dispensando assim o encaminhamento para outras áreas da Instituição.

\*\*Nota-se que este número é referente às Unidades demandadas dentro da Instituição, e não ao número de demandas recepcionadas pela Ouvidoria durante o período. Muitas vezes há a necessidade da mesma manifestação ser encaminhada a mais de um setor.

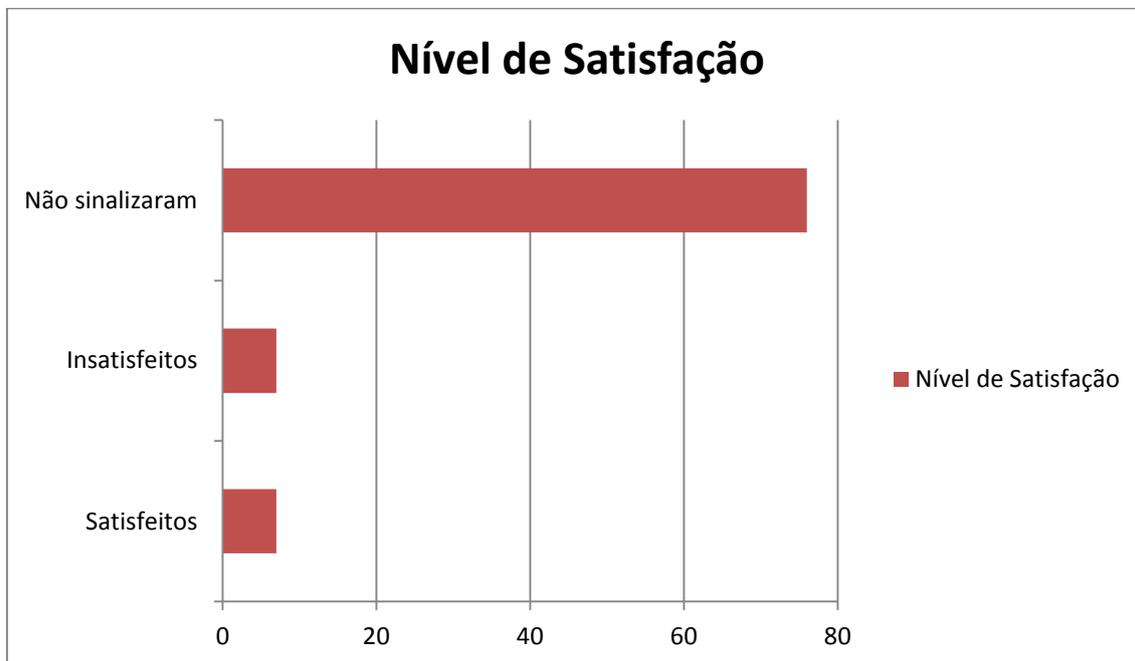
## **5. Dados da efetividade**

Foram contabilizados, 73 (setenta e três) registros de manifestações no sistema e-Ouv, coletados no período de 18 de abril a 29 de dezembro de 2017, 47 (quarenta e sete) foram respondidos dentro do prazo dos 20 dias, 06 (seis) dentro do prazo de prorrogação (sem a devida justificativa da parte responsável) e 02 (dois) tiveram resposta intermediária (depois de esgotada o prazo de prorrogação e sem a devida justificativa da parte responsável), ficando portanto as respostas para o ano de 2018.

Porém, tivemos 18 (dezoito) atendimentos para obter informação de como registrar a manifestação, outros casos são apenas desabafos, demonstração de satisfação no atendimento, mas após ouvirmos não querem registrar a manifestação.

Quanto ao nível de satisfação no atendimento das demandas, 07 (sete) usuários sinalizaram satisfação, 08 (oito) sinalizaram insatisfação e 76 (setenta e seis) não sinalizaram.

Satisfeitos	7
Insatisfeitos	8
Não sinalizaram	76



Obs.: Vimos a necessidade urgente de divulgar os fundamentos e atuação da ouvidoria e difundir a importância de obtermos o feedback do cidadão usuário para a melhor mensuração e dimensionamento das ações da ouvidoria, com o intuito de buscar a melhoria da gestão administrativa do Instituto.

## 6. Conclusão

Praticamente foram 08 (oito) meses de efetiva atuação da Ouvidoria Pública do INES. Participamos de 06 (seis) cursos em um intervalo de 02 (dois) meses e alcançamos a Certificação em Ouvidoria (Parceira Enap/OGU) com carga horária de 120 horas.

Enfrentamos as naturais dificuldades que a nova função demandou, sendo que em alguns momentos fomos mal interpretados, em outros desafiados e até mesmo fomos tratados com desconfiança e desdém. Mas, analisando de forma crítica a maneira e os procedimentos utilizados no âmbito de nossas atuações, observamos que as ações da Ouvidoria se pautaram no respeito aos princípios da legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade

e eficiência, esforçando-nos ao máximo para atender de forma clara e objetiva as manifestações recebidas por todos os usuários.

Nesta via, pode-se afirmar que o ano de implantação da Ouvidoria/Ines apresentou pontos bastante positivos, não só para a cidadania, mas para a própria Instituição, que passa a ter mais um instrumento hábil para sua avaliação. Todavia, deve-se ter em vista que se identificam, ainda, muitas lacunas a serem preenchidas, de forma a tornar a o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria mais eficiente e colaborativo. Uma análise crítica fez com que estabelecêssemos um rol com as principais dificuldades enfrentadas nesses 08 (oito) meses. Foram elas:

- a) a descrença e a desconfiança por parte dos usuários quanto aos resultados a serem alcançados;
- b) dificuldades dos integrantes da organização de se adequar a uma cultura de transparência da coisa pública;
- c) propensão dos servidores a posições corporativistas;
- d) ausência de clareza nas respostas, o que impossibilita o entendimento por parte dos usuários/cidadãos;
- e) pouco conhecimento sobre o fato de ser a implantação de ouvidorias uma política de Estado voltada para a promoção de mudanças institucionais que, a partir de gestões flexíveis, voltem-se fundamentalmente para a satisfação das necessidades dos cidadãos, garantindo-lhes o direito de receber da Administração serviços públicos de qualidade;
- f) A ausência de maior pontualidade no atendimento às solicitações dos usuários.

Para que os problemas acima enumerados sejam progressivamente superados, é necessário, em primeiro plano, que haja a percepção por parte dos dirigentes e servidores acerca da importância do trabalho desenvolvido pelas ouvidorias. Por isso, visando contribuir para a consecução deste objetivo, estamos elaborando uma cartilha explicativa e um plano de trabalho de maneira a sensibilizar os dirigentes e servidores acerca da importância do trabalho da ouvidoria. É importante que todos saibam que o encaminhamento das críticas pela Ouvidoria não têm por propósito apontar defeitos às tarefas realizadas ou às rotinas desenvolvidas pelos setores, mas sim contribuir para sua adequação a moldes legais ou de maior eficiência.

De toda forma, é importante ressaltar que, conforme demonstram os números, a implantação da Ouvidoria atendeu plenamente as expectativas de se tornar a mesma um espaço democrático de participação cidadã, aberto aos diversos canais institucionais e da cidadania, viabilizando não só o aperfeiçoamento das rotinas laborais, mas principalmente contribuindo para a criação de uma cultura de transparência no âmbito da administração pública federal.

Rio de Janeiro, 05 de abril de 2018.

Cordialmente,

Adelaide Dias Valadão  
Matr.1094533

Marcelo Machado Costa Lima  
Matr. 0262362