

MAPEAMENTO DE PROCESSOS



OUVIDORIA GERAL
DO IFBA REITORIA
Paula Marques



**INSTITUTO FEDERAL
DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA**
Bahia



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO , CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA
BAHIA - REITORIA**

Av. Araújo Pinho, 39, Canela – Salvador
CEP: 40.110-150 - Salvador/BA:
ouvidoria@ifba.edu.br
Telefone: (71) 3221-0356.

LUZIA MATOS MOTA
Reitora

PAULA DE JESUS MARQUES
Ouvidora Geral do IFBA

ÁREA RESPONSÁVEL PELO CONTEÚDO
Ouvidoria Geral do IFBA

Av. Araújo Pinho, 39, Canela – Salvador, CEP: 40.110-150 – Tel: (71)

3221-0356

Site: www.portal.ifba.edu.br/ouv E-mail: ouvidoria@ifba.edu.br

SUMÁRIO

1. Formalização de fluxo interno de atividades de Ouvidoria	04
2. Quadros de Procedimentos Operacionais da Ouvidoria do IFBA	05
2.1 Quadros de Processos Manifestação Tipo Elogio	06
2.2 Quadros de Processos Manifestação Tipo Reclamação	07
2.3 Quadros de Processos Manifestação Tipo Sugestão	08
2.4 Quadros de Processos Manifestação Tipo Solicitação de providências	09
2.5 Quadros de Processos Manifestação Tipo Simplifique!	10
2.6 Quadros de Processos Manifestação Tipo Denúncia	11
3. Considerações Finais	12

Formalização de fluxo interno de atividades de Ouvidoria

Visando atender às recomendações presentes no Relatório de Avaliação Parcial da CGU, o presente documento propõe a melhoria contínua dos processos de gestão e o cumprimento do exercício pleno das atividades da Ouvidoria do Instituto Federal De Educação, Ciência e Tecnologia Da Bahia (IFBA). Neste sentido, através da formalização dos fluxos internos de trabalho pretende-se alcançar os seguintes objetivos:

1. Subsidiar a elaboração do Regulamento Interno da Ouvidoria;
2. Detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
3. Padronizar o tratamento das manifestações e mitigação do risco de perder prazos ou de vazar dados pessoais;
4. Qualificar o tratamento e dar atenção à triagem e à validação das manifestações;
5. Assegurar a correta identificação dos assuntos, serviços e tipologias das manifestações e registro no Fala.BR e Sistema SEI;
6. Nortear e subsidiar a efetiva implantação das ouvidorias descentralizadas nos campi do IFBA de forma que sejam adotados procedimentos uniformes em todas unidades.

Desta forma, pretende-se, através da formalização dos fluxos internos de trabalho da Ouvidoria do IFBA, instituir melhorias efetivas nos procedimentos internos, o aprimoramento das suas funções, o cumprimento das suas atribuições legais e o fortalecimento institucional da unidade de Ouvidoria.

Quadro de procedimentos operacionais da Ouvidoria do IFBA

O Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 para a administração pública federal, conceitua cinco tipos de manifestação: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências. Além disso, há também previsão legal da Solicitação de simplificação, o Simplifique!, que corresponde a um tipo específico de manifestação de ouvidoria previsto pelo Decreto nº 9.094/2017 e pela Instrução Normativa Conjunta nº 1/2018.

Nesse sentido, de maneira estruturada, apresenta-se o quadro de procedimentos operacionais da Ouvidoria Geral do IFBA, abrangendo seus fluxos internos de atividades e de acordo com cada tipo de manifestação trazida pelos respectivos decretos, legislação e normativos que orientam os trabalhos da ouvidoria.

Fluxo Interno Ouvidoria do IFBA

1. Fluxo Interno – Manifestação Tipo Elogio
2. Fluxo Interno – Manifestação Tipo Reclamação
3. Fluxo Interno – Manifestação Tipo Sugestão
4. Fluxo Interno – Manifestação Tipo Solicitação de Providências
5. Fluxo Interno – Manifestação Tipo Solicitação de Simplificação
6. Fluxo Interno – Manifestação Tipo Denúncia

2.1.FLUXO INTERNO – MANIFESTAÇÃO TIPO ELOGIO

De acordo com Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 para a administração pública federal, define-se **ELOGIO** como demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Etapa	Procedimento	Responsável
1	Registrar Manifestação	Cidadão
Ações		
a) Para o cidadão registrar a sua manifestação, a Ouvidoria do IFBA recomenda a utilização preferencial do canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) , (https://falabr.cgu.gov.br/) ou através do e-mail ouvidoria@ifba.edu.br , telefone (71) 3221-0343		
2	Realizar análise prévia da manifestação	Ouvidoria do IFBA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFBA realizará análise da manifestação, de acordo com os critérios especificados no art. 19 do Decreto 9.492/2018: O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.		
3	Informar a ciência do agente público ou responsável pela prestação do serviço e da chefia imediata	Unidade organizacional relacionada
Ações		
a) A Unidade organizacional responsável deverá, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, responder a demanda encaminhada pela Ouvidoria Institucional informando sobre a ciência do agente público ou responsável pela prestação do serviço e da chefia imediata.		
4	Elaborar resposta conclusiva	Ouvidoria do IFBA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFBA deverá enviar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. De acordo com Portaria nº 581, de 9 de Março de 2021 da CGU, a resposta conclusiva do elogio conterà informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.		

2.2. FLUXO INTERNO – MANIFESTAÇÃO TIPO RECLAMAÇÃO

De acordo com Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 para a administração pública federal, define-se **RECLAMAÇÃO** como demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.

Etapa	Procedimento	Responsável
1	Registrar Manifestação	Cidadão
Ações		
a) Para o cidadão registrar a sua manifestação, a Ouvidoria do IFBA recomenda a utilização preferencial do canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) (https://falabr.cgu.gov.br/) ou através do e-mail ouvidoria@ifba.edu.br , telefone (71) 3221-0343		
2	Realizar análise prévia da manifestação	Ouvidoria do IFBA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFBA realizará análise da manifestação, de acordo com os critérios especificados no art. 20 do Decreto 9.492/2018: A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.		
3	Informar as providências tomadas.	Unidade organizacional relacionada
Ações		
a) A Unidade organizacional responsável pela tomada de providência deverá, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, responder a demanda encaminhada pela Ouvidoria Institucional.		
4	Elaborar resposta conclusiva	Ouvidoria do IFBA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFBA deverá enviar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. De acordo com Portaria Nº 581, de 9 de Março de 2021 da CGU, a resposta conclusiva no caso de reclamação conterá informação objetiva acerca da análise do fato apontado.		

2.3.FLUXO INTERNO – MANIFESTAÇÃO TIPO SUGESTÃO

De acordo com Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 para a administração pública federal, define-se **SUGESTÃO** como apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal.

Etapa	Procedimento	Responsável
1	Registrar Manifestação	Cidadão
Ações		
a) Para o cidadão registrar a sua manifestação, a Ouvidoria do IFBA recomenda a utilização preferencial do canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) (https://falabr.cgu.gov.br/) ou através do e-mail ouvidoria@ifba.edu.br , telefone (71) 3221-0343		
2	Realizar análise prévia da manifestação	Ouvidoria do IFBA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFBA realizará análise da manifestação, de acordo com os critérios especificados no art. 21 do Decreto 9.492/2018: A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.		
3	Informar as providências tomadas	Unidade organizacional relacionada
Ações		
a) A Unidade organizacional responsável pela tomada de providência deverá, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, responder a demanda encaminhada pela Ouvidoria Institucional.		
4	Elaborar resposta conclusiva	Ouvidoria do IFBA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFBA deverá enviar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. De acordo com Portaria Nº 581, de 9 de Março de 2021 da CGU, a resposta conclusiva no caso deverá conter manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.		

2.4. FLUXO INTERNO – MANIFESTAÇÃO SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS

De acordo com Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 para a administração pública federal, define-se **SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS** como pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal.

Etapa	Procedimento	Responsável
1	Registrar Manifestação	Cidadão
Ações		
a) Para o cidadão registrar a sua manifestação, a Ouvidoria do IFBA recomenda a utilização preferencial do canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) (https://falabr.cgu.gov.br/) ou através do e-mail ouvidoria@ifba.edu.br , telefone (71) 3221-0343		
2	Realizar análise prévia da manifestação	Ouvidoria do IFBA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFBA realizará análise da manifestação, de acordo com os critérios especificados na Instrução Normativa Conjunta CGU/OGU nº 05/2018 e encaminhará à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público: A solicitação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência solicitada.		
3	Informar as providências tomadas.	Unidade organizacional relacionada
Ações		
a) A Unidade organizacional responsável pela tomada de providência deverá, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, responder a demanda encaminhada pela Ouvidoria Institucional.		
4	Elaborar resposta conclusiva	Ouvidoria do IFBA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFBA deverá enviar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. De acordo com a Portaria nº 581, de 9 de Março de 2021 da CGU, a resposta conclusiva no caso de solicitação conterá informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação.		

2.5.FLUXO INTERNO – MANIFESTAÇÃO TIPO SIMPLIFIQUE!

De acordo com Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 para a administração pública federal, define-se **SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO** a promoção da participação do usuário de serviços públicos nos processos de simplificação e desburocratização de serviços.

Etapa	Procedimento	Responsável
1	Registrar Manifestação	Cidadão
Ações		
a) Para o cidadão registrar a sua manifestação, a Ouvidoria do IFBA recomenda a utilização preferencial do canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) (https://falabr.cgu.gov.br/) ou através do e-mail ouvidoria@ifba.edu.br , telefone (71) 3221-0343		
2	Realizar análise prévia da manifestação	Ouvidoria do IFBA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFBA realizará análise da manifestação, de acordo com os critérios especificados na Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55/2020, e encaminhará o Simplifique! ao gestor responsável pelo serviço público objeto da Solicitação de Simplificação, a quem caberá proceder à análise e emitir decisão fundamentada sobre a viabilidade de adoção das ações de simplificação solicitadas.		
3	Informar as providências tomadas.	Unidade organizacional relacionada
Ações		
a) A Unidade organizacional responsável pela tomada de providência deverá, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, responder a demanda encaminhada pela Ouvidoria Institucional.		
4	Elaborar resposta conclusiva	Ouvidoria do IFBA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFBA deverá enviar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. De acordo com a Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55/2020, as solicitações de simplificação ou desburocratização deverão ser respondidas de forma objetiva, indicando-se, em caso de inviabilidade de simplificação, o motivo da manutenção do procedimento, considerando as diretrizes previstas no art. 1º do Decreto nº 9.094, de 2017.		

2.6. FLUXO INTERNO – MANIFESTAÇÃO TIPO DENÚNCIA

De acordo com Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 para a administração pública federal, define-se **DENÚNCIA** como ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Etapa	Procedimento	Responsável
1	Registrar Manifestação	Cidadão
Ações		
a) Para o cidadão registrar a sua manifestação, a Ouvidoria do IFBA recomenda a utilização preferencial do canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) (https://falabr.cgu.gov.br/) ou através do e-mail ouvidoria@ifba.edu.br , telefone (71) 3221-0343		
2	Realizar análise prévia da manifestação	Ouvidoria do IFBA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFBA realizará análise da manifestação, de acordo com os critérios especificados no art. 22 do Decreto 9.492/2018: A denúncia recebida será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos. Em caso afirmativo, procederá o encaminhamento ao respectivo órgão apuratório. Quando a demanda não apresentar tais elementos indispensáveis à apuração, esta será encerrada, conforme estabelece a Instrução Normativa Conjunta CGU/OGU nº 05/2018.		
3	Apresentar resposta conclusiva	Ouvidoria do IFBA
Ações		
a) A Ouvidoria do IFBA apresentará resposta conclusiva da denúncia, que conterá informação sobre o seu encaminhamento ao respectivo órgão apuratório competente, e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento. O prazo para elaboração de resposta será de trinta dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.		

7. Considerações Finais

O Quadro de mapeamento dos processos da Ouvidoria Geral do IFBA teve por objetivo apresentar ferramentas que possibilitem a operacionalização dos procedimentos em ouvidoria e o estabelecimento de fluxos internos de trabalho. Desse modo, através do detalhamento dos fluxos internos de atividades foi possível uma maior compreensão dos procedimentos da Ouvidoria e uma estruturação organizacional mais eficaz do órgão, com vistas à melhorias efetivas nos processos institucionais bem como ao exercício pleno das atividades da Ouvidoria Geral do Instituto Federal De Educação, Ciência e Tecnologia Da Bahia (IFBA).

Paula Marques

Ouvidora Geral da Reitoria do IFBA
Portaria nº 2593 de 03 de Agosto de 2022
Mat. SIAPE nº 2194