

MAPEAMENTO DE PROCESSOS EM OUVIDORIAS PÚBLICAS DE INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO: UM CAMINHO PARA O APRIMORAMENTO DA GESTÃO DA OUVIDORIA NO CAMPUS MANAUS CENTRO DO IFAM

Gizelle Char Negreiros - UFRRJ

Bianca Scarpeline Castro

Sandro Luís Freire De Castro Silva - Instituto Nacional de Câncer

Resumo

Neste relato técnico, propôs-se os mapas dos processos de manifestação de usuários da Ouvidoria Local do Campus Manaus Centro (OL/CMC) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM), enfocando nos fluxos de trabalho e nas interações entre os participantes pelo percurso do processo. Com esse intuito, o estudo comparou mapas de processos em ouvidorias de Institutos de Ensino da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (Rede Federal), analisando semelhanças e diferenças, identificando lacunas e oportunidades para melhorias. Para isso, fundamentou-se em revisões bibliográficas e pesquisas documentais. A metodologia utilizada resultou na modelagem de processos específicos para a Ouvidoria Local do Campus Manaus Centro do IFAM. A aplicabilidade inclui a institucionalização dos processos na organização estudada e potencial impacto das ouvidorias dos demais campi do IFAM, destacando-se pela celeridade, transparência e eficiência no tratamento das manifestações dos usuários de ouvidoria. No âmbito teórico, a pesquisa para este relato técnico contribuiu para o entendimento da gestão por processos em contextos de ouvidorias públicas, contribuindo significativamente para o campo acadêmico e prático.

Palavras-chave: Mapeamento de Processos; Ouvidoria Pública; Instituição de Ensino

Abstract

In this technical report, the mapping of user manifestation processes in the Ombudsman's Office of the Manaus Centro Campus of the Federal Institute of Education, Science, and Technology of Amazonas (IFAM) was proposed, focusing on workflows and interactions among participants throughout the process. To achieve this, the study compared process maps in ombudsmen from Institutes of the Federal Network of Professional, Scientific, and Technological Education (Federal Network), analyzing similarities and differences, identifying gaps, and opportunities for improvements. The methodology relied on literature reviews and document research. The applied methodology resulted in the modeling of specific processes for the Local Ombudsman's Office of the Manaus Centro Campus of IFAM. The applicability includes the institutionalization of these processes in the studied organization and the potential impact on ombudsmen in other IFAM campuses. It stands out for its speed, transparency, and efficiency in handling user manifestation in the ombudsman's context. The theoretical aspect of this research for this technical report contributed to the understanding of process management in the context of public ombudsmen, making a significant contribution to both the academic and practical fields.

Keywords: Process Mapping; Public Ombudsman; Educational Institution

MAPEAMENTO DE PROCESSOS EM OUVIDORIAS PÚBLICAS DE INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO: um caminho para o aprimoramento da gestão da ouvidoria no Campus Manaus Centro do IFAM

1 INTRODUÇÃO

A Administração Pública cada vez mais tem centrado esforços no desenvolvimento de mecanismos para melhorar os serviços públicos oferecidos à sociedade. A busca por uma gestão orientada às necessidades dos cidadãos, tem resultado na implementação de mecanismos que promovem a participação popular, permitindo que os usuários dos serviços públicos sejam ouvidos, compreendidos e considerados de maneira mais eficaz nas decisões e na melhoria dos serviços. Essa participação é respaldada pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/1988) e foi regulamentada pela Lei nº 13.460/2017, focada na participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Desse modo, foi estabelecido que a ouvidoria do órgão ou entidade responsável receberá e tratará as manifestações dos usuários acerca da prestação de serviços públicos. Por isso, Ouvidoria-Geral da União (OGU) reconhece que a ouvidoria pública atua como o elo entre a sociedade e o poder público, fornecendo um espaço para que os usuários dos serviços públicos expressem denúncias, reclamações, sugestões, solicitações de providências, elogios e até pedidos de simplificação de serviços (simplifique!) (OGU, 2014).

Nesse cenário, para cada um desses tipos de manifestação de usuário é necessário a abertura de um processo interno no órgão ou entidade para que a demanda gerada seja analisada pelos atores institucionais envolvidos na busca pela resposta conclusiva ao manifestante. Diante disso, não há um padrão processual interno a ser seguido pelas ouvidorias públicas, ainda que haja determinações legais os quais estabelecem o que deve ser feito. Sabe-se que cada órgão ou entidade possui seu fluxo de trabalho, setores e responsáveis peculiar.

Por isso, a necessidade de se modelar os processos dos tipos de manifestações da Ouvidoria Pública do Campus Manaus Centro (CMC) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM) visando a padronização dos procedimentos, a fluidez dos processos e a agilidade na resolução da demanda.

Adotou-se uma metodologia que combina revisão bibliográfica e análise documental com a análise comparativa dos mapas de processos de ouvidoria em Institutos Federais de Educação. Com a técnica de comparação, observou-se as semelhanças e diferenças e ainda se identificou lacunas nos mapas de processos dessas instituições e oportunidades de melhorias nos fluxos dos processos. Com base na pesquisa desenvolvida, foi possível modelar os processos dos tipos de manifestação de usuário da Ouvidoria Local (OL) do CMC, focando nos fluxos de trabalho, procedimentos internos e interações entre os atores envolvidos.

Inicialmente, foi identificado os tipos de manifestação de usuários que geram processo na ouvidoria para, então, encontrar mapas de processos nas páginas institucionais do Institutos Federais que pudessem servir de comparação. Houve um cuidado especial em localizar mapas de processos destinado a cada tipo de manifestação (denúncias, reclamações, sugestões, solicitações de providências, elogios e simplifique!).

O estudo analisou os mapas de processos de ouvidoria em três institutos de ensino: Institutos Federais do Paraná (IFPR), Sertão de Pernambuco (IFSertãoPE) e o Colégio Pedro II (CPII). Com a comparação dos mapas de processos desses Institutos Federais (IF's) foram encontrados as similaridades e diferenças entre eles bem como o que estava ausente no mapa considerando as legislações vigentes e os regimentos de funcionamento das ouvidorias. Resultado dessa análise foram os aspectos que poderiam ser aperfeiçoados e lacunas que

precisavam ser preenchidas para um mapa mais abrangente que se aproximasse da realidade institucional.

Dessa forma, este relato técnico propôs os mapas de processos das manifestações dos usuários da OL/CMC visando a contribuição para o aprimoramento das práticas de ouvidoria, melhorando os procedimentos internos, a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários, além de promover transparência e efetividade na Administração Pública.

2 CONTEXTO E REALIDADE INVESTIGADA

O IFAM tem sua origem na Escola de Aprendizes Artífices de 1909, que passou por várias mudanças ao longo dos anos. Em 2008, foi criado o IFAM, integrando várias unidades administrativas, como o Campus Manaus Centro. Em 2021, o CMC oferecia 48 cursos para 4.576 alunos, contando com 242 professores e 173 técnicos-administrativos. O CMC é o maior campus do IFAM em estrutura, alunos, servidores e cursos oferecidos, sendo dividido em diversas diretorias sob a supervisão da Direção Geral.

O Regimento Geral do IFAM, estabelecido em 2011, criou a Ouvidoria-Geral e as Ouvidorias Locais em cada campus. As Ouvidorias Locais, incluindo a OL/CMC, são acessadas via canais diretos (plataforma Fala.BR) e indiretos (e-mail, telefone, site, atendimento presencial). A OL/CMC recebe cerca de 300 manifestações por ano, abordando vários temas, exigindo conhecimento da estrutura do campus e legislação relevante. Ainda, O IFAM participa da Rede Nacional de Ouvidorias (RNO), que oferece capacitação, modelos e o uso gratuito da plataforma, abrangendo 37 IF's, promovendo a integração e simplificação dos serviços públicos.

Na Ouvidoria Local do Campus Manaus Centro (OL/CMC), três servidores efetivos com formação jurídica atuam como ouvidores, sendo um deles o titular. Eles têm dedicado seu trabalho exclusivamente a essa função e contam com um espaço próprio equipado com computadores e telefone, ficando sob a supervisão direta da Direção Geral do campus.

A implementação da plataforma Fala.BR trouxe uma nova abordagem para a ouvidoria pública, mas a Ouvidoria Local do Campus Manaus Centro (OL/CMC) encontrou barreiras no acesso ao sistema governamental. Pois, embora o Instituto Federal do Amazonas (IFAM) tenha estabelecido 17 Ouvidorias Locais, além da Ouvidoria Geral, o acesso à plataforma governamental está restrito à Ouvidoria Geral. Por esse motivo, a equipe da OL/CMC adotou outras formas de comunicação para se conectar com os usuários.

Apesar dessas limitações, a OL/CMC está empenhada em criar uma cultura de participação, transparência e melhoria contínua nos serviços do campus. De acordo com pesquisas estudadas, as ouvidorias públicas desempenham um papel crucial ao identificar e resolver as questões levantadas pelos usuários, tornando-se um canal valioso para a comunidade expressar suas preocupações e expectativas. Assim, as informações coletadas pela OL/CMC sobre a percepção dos usuários são fundamentais para aprimorar os serviços e promover a eficiência, mesmo diante dos desafios comuns enfrentados pelas ouvidorias, como falta de estrutura, visibilidade e padronização de procedimentos.

3 DIAGNÓSTICO DO PROBLEMA

Na comparação dos mapas de processos de cada tipo de manifestação de usuário do CPII, IFPR e IFSertãoPE, se observou que há insuficiência de informações correspondentes ao fluxo dos processos das ouvidorias. Não há um padrão de procedimentos entre os mapas de cada tipo de manifestação o que gera dúvidas sobre a jornada da demanda dentro da organização, prejudica a transparência do percurso processual e perde a celeridade da tramitação.

Para a construção dos mapas de processos para cada tipo de manifestação, adotou-se a técnica de análise comparativa para “descobrir regularidades, perceber deslocamentos e transformações, construir modelos e tipologias, identificar continuidades e discontinuidades, semelhanças e diferenças” (SCHNEIDER; SCHIMITT, 1998). Foram estabelecidos critérios e elementos a serem comparados, conforme Quadro 1 a seguir:

Quadro 1 - Etapas do método comparativo

ETAPA TEÓRICA	ETAPA PRÁTICA
Seleção de duas ou mais séries de fenômenos que sejam efetivamente comparáveis	O fenômeno estudado foram os fluxos de processos das manifestações de usuários de ouvidoria pública em Instituições de Ensino da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, também conhecida por Rede Federal.
Definição dos elementos a serem comparados	Primeiro foi separado por categoria: denúncia, reclamação, sugestão, solicitação de providências e elogio (tipos de manifestação). Segundo foram estabelecidos os critérios de comparação: procedimentos, etapas do processo, atores envolvidos, início e fim do processo e regimento interno de funcionamento.
Generalização	Apontamentos: semelhanças, diferenças e indicações de possíveis melhorias e ajustes nos mapas de processos de ouvidorias de maneira geral. Recomendações de diretrizes para a construção e aperfeiçoamento de mapas de processos de ouvidorias públicas. Sugestão de mapas de processos das manifestações de usuários em ouvidoria.

Fonte: elaborado pela autora.

Os mapas de processos foram agrupados com base nas categorias das manifestações de ouvidoria definidas pela legislação, exceto pelo tipo "Simplifique!", que trata de pedidos de simplificação de serviços públicos. Esta exceção ocorre devido à limitação de acesso a plataforma Fala.BR que está restrito a Ouvidoria-Geral. Primeiro, os mapas foram separados por classificação (denúncia, reclamação, sugestão, solicitação de providências e elogio), e depois foram comparados os mapas encontrados nos sites dos Institutos Federais. Apesar das diferenças regionais, a legislação básica para as ouvidorias públicas é a mesma em todos os casos, orientando as atividades das ouvidorias nas organizações públicas.

É relevante destacar que na modelagem dos processos da OL/CMC, a técnica BPMN foi aplicada utilizando o *software Bizagi*, o qual também foi utilizado na elaboração dos mapas de processos analisados no estudo. A análise comparativa foi fundamentada na teoria consolidada sobre "gestão por processos" e "ouvidoria pública", auxiliando na interpretação dos resultados obtidos na comparação. A pesquisa encontrou limitações, incluindo a escassez de mapas de processos disponíveis nas páginas eletrônicas dos IFs e a baixa qualidade das imagens, dificultando um estudo mais aprofundado. Outras limitações incluem a falta de pesquisas sobre gestão por processos em ouvidorias públicas, indicando uma área que necessita de mais estudos.

Além disso, somente foi possível encontrar três IF's que possuíam mapas de processos para cada tipo de manifestação, conforme Quadro 2 com o levantamento realizado:

Quadro 2 - Dados encontrados nas páginas institucionais dos IF's

INSTITUIÇÃO	DADO ENCONTRADO	LINHA
Colégio Pedro II, IFPR e IFSertãoPE	Mapa de processo para cada tipo de manifestação (denúncia, reclamação, sugestão, solicitação, elogio e simplifique)	CPII IFPR IFSertãoPE
IFES, IFAL, IFMA, IFPA, IFMT, IFNMG, IFS, IFSulMG	Mapas diversos	IFES IFAL IFMA IFMT IFNMG IFPA IFS IFSulMG
CPII, IFAL, IFBaiano, IFG, IFMS, IFMT, IFPA, IFPE, IFPR, IFRN, IFS, IFSertãoPE, IFSP, IFSudesteMG, IFSulMG, IFTO	Regimento interno de funcionamento	CPII IFAL IFBaiano IFG IFMS IFMT IFPA IFPE IFPR IFRN IFS IFSertãoPE IFSP IFSudesteMG IFSulMG IFTO
IFC, IFBA, IFPB, IFB, IFMG, IFRO, IFRR, IFSC, IFAC, IFAP, IFAM, IFCE, IFPI, IFRS, IFTM, IFGoiano, IFSul, IFF	Não foi encontrado mapa e nem regimento	IFC IFBA IFPB IFB IFMG IFRO IFRR IFSC IFAC IFAP IFAM IFCE IFPI IFRS IFTM IFGoiano IFSul IFF

Fonte: elaborado pela autora.

Em apenas três Institutos Federais (IF's) foram encontrados mapas de processos específicos para cada tipo de manifestação, juntamente com o regimento interno da ouvidoria. Nos outros oito IF's, foram localizados mapas genéricos ou específicos para apenas um tipo de manifestação, apesar de possuírem regimento interno. Para garantir uma comparação equitativa, foram selecionados os IF's com mapas para cada tipo de manifestação e regimento interno, permitindo uma análise consistente. A leitura das legislações e regimentos dos IF's permitiu compreender os procedimentos adotados no tratamento das manifestações dos usuários.

Todos os três institutos adotam uma análise preliminar que começa com perguntas específicas para determinar a validade da denúncia. Os pontos em comum nas três instituições: a) análise prévia; b) encaminhamento para providências; c) devolutiva ao usuário sobre a conduta adotada para aquela reclamação. Para fins de entendimento do que foi comparado nos mapas, apresenta-se as Figuras 1, 2 e 3 com os mapas de processos da manifestação classificada como "Denúncia":

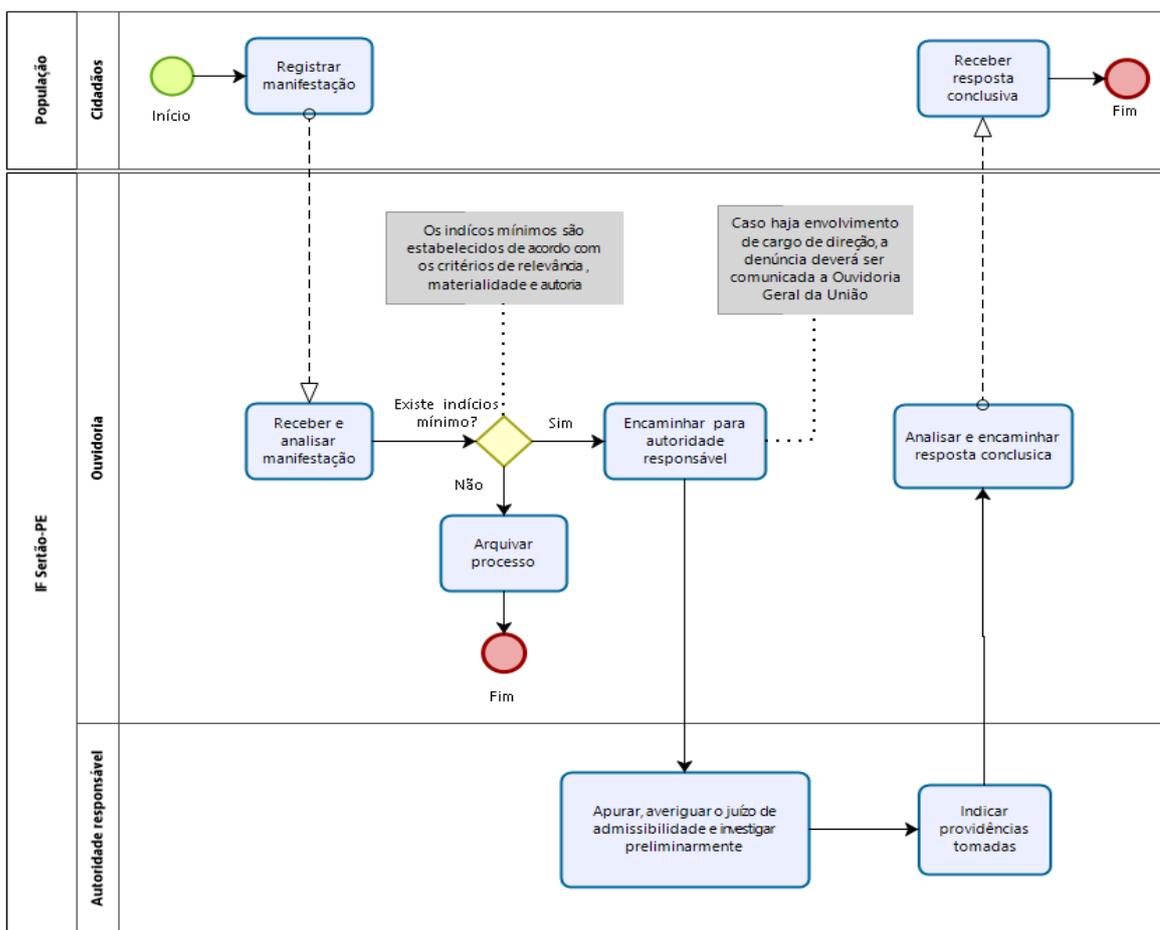


Figura 1 - Fluxo de processo da manifestação do tipo "Denúncia" no IFSertãoPE

Fonte: página eletrônica institucional do IFSertãoPE.

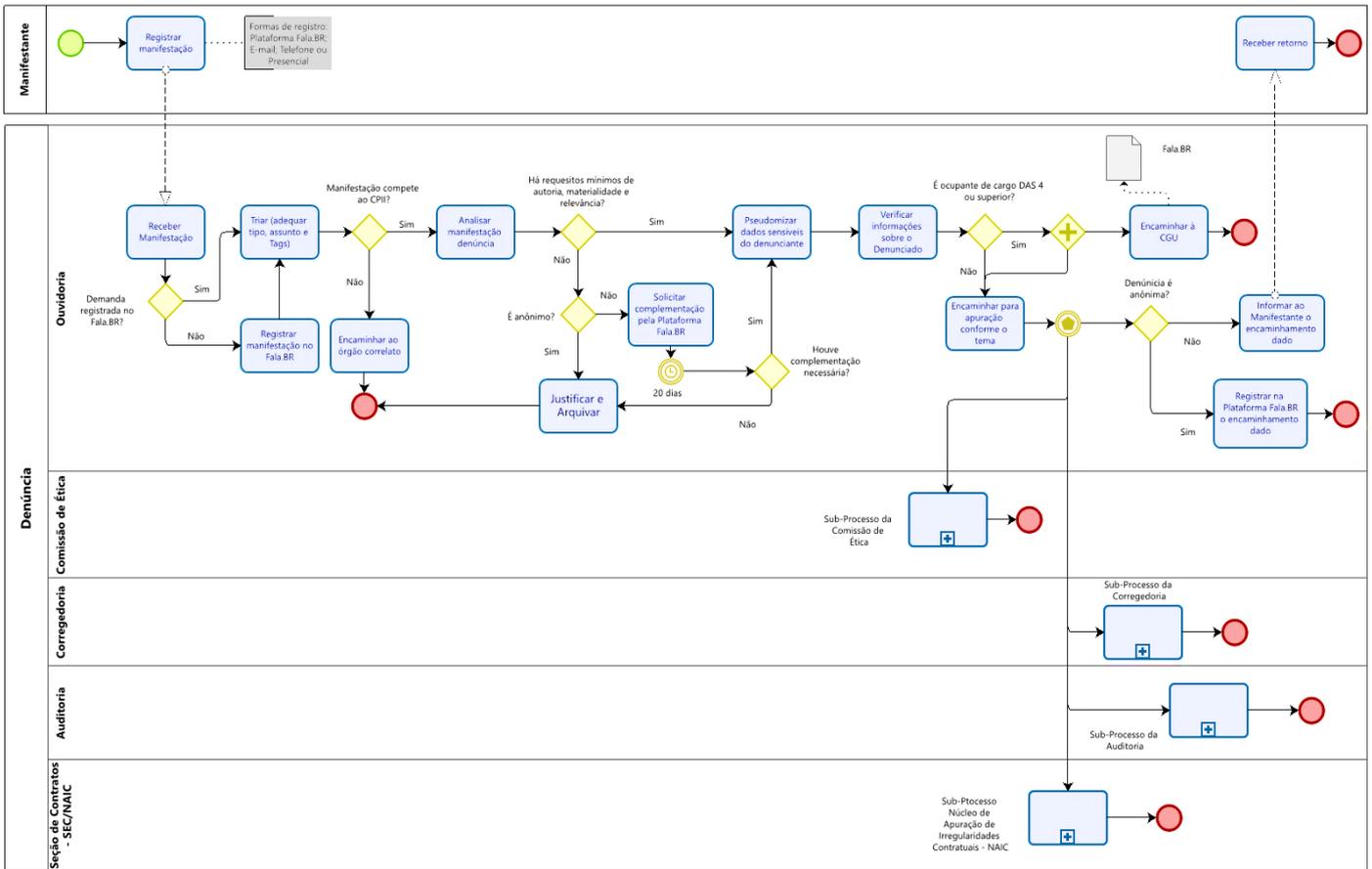


Figura 2 - Fluxo de processo da manifestação do tipo "Denúncia" no CPII

Fonte: página eletrônica institucional do CPII.

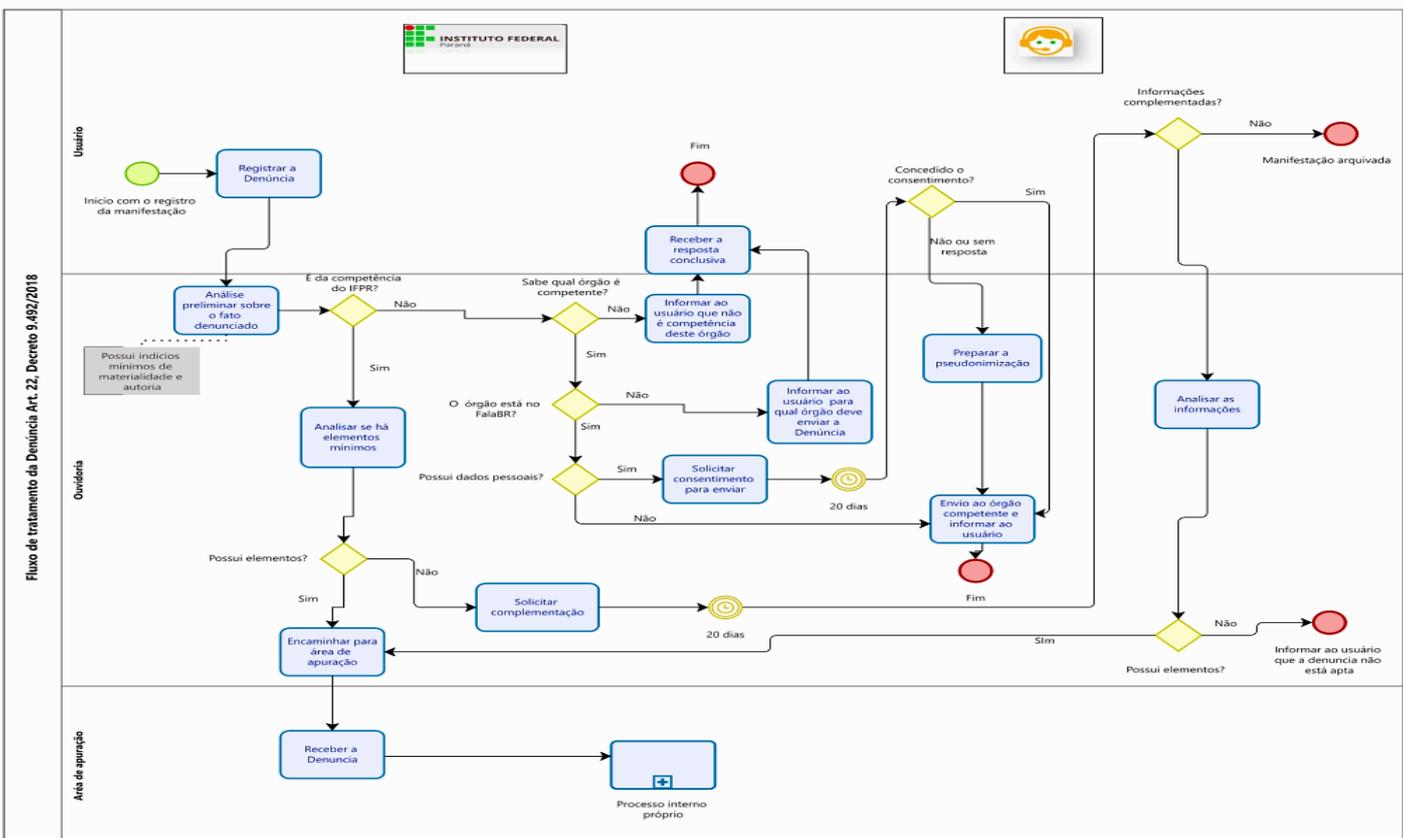


Figura 3 - Fluxo de processo da manifestação do tipo "Denúncia" no IFPR

Fonte: página eletrônica institucional do IFPR.

Nos mapas relativos à “Denúncia”, se houver indícios suficientes, a denúncia é encaminhada para investigação, caso contrário, é arquivada. Os institutos têm procedimentos distintos para usuários anônimos e identificados, além de estratégias específicas para casos envolvendo servidor de alto cargo. Nota-se, desde logo, variações nas abordagens adotadas, destacando as particularidades de cada processo.

As ouvidorias do CPII e IFPR ainda colocam em seus procedimentos o questionamento sobre a competência do órgão para a apurar a denúncia. Se for de competência de outro órgão, o IFPR faz alguns questionamentos antes do envio da manifestação a outro órgão: a) “sabe qual órgão é competente?” se não, informa ao usuário que o IFPR não é competente; b) o órgão competente está cadastrado na plataforma Fala.BR? se não, informa-se ao usuário o órgão competente e esclarece sobre a ausência de cadastrado na plataforma; c) possui dados pessoais na denúncia? Se sim, solicita-se autorização do usuário para o envio dos dados pessoais a outro órgão e, se não, procede-se a pseudonimização (ocultação dos dados pessoais) para posterior envio ao órgão competente de apuração. Todas as etapas são comunicadas ao usuário.

O CPII ao constatar que não há indícios suficientes, antes de a manifestação retornar ao usuário, é feita uma análise sobre a identificação do usuário. Em sendo anônimo, o processo é justificadamente arquivado, valendo-se, assim, do que determina o Decreto nº 9.492/2018 sobre denúncias de usuários anônimos. De outro modo, havendo a identificação do usuário e o usuário complementando a informação, é realizado a pseudonimização do usuário e o processo da denúncia na ouvidoria CPII retorna a um ponto em comum com o IFSertãoPE: o denunciado possui cargo DAS 4 ou superior? Caso afirmativo, uma cópia da denúncia é encaminhada à OGU/CGU. Enquanto isso, segue-se o fluxo interno na instituição.

Após o envio da denúncia às autoridades competentes dentro da instituição para apuração, é feita uma devolutiva ao usuário, informando o encaminhamento dado à manifestação. O CPII esclarece ainda as possíveis áreas competentes de apuração: comissão de ética, corregedoria, auditoria, núcleo de apuração de irregularidades contratuais.

É notável as condutas diversas adotadas por cada instituto para a mesma situação, as peculiaridades de cada fluxo, cada mapeamento detalha determinado ponto do processo enquanto deixa outro ponto de forma genérica – enquanto o CPII detalha a etapa sobre o anonimato do usuário e a rede apuratória do órgão, o IFPR dá importância ao detalhamento da fase em que se tenta descobrir se a instituição é competente para apurar.

Com as comparações dos mapas de processos de cada tipo de manifestação de usuário em ouvidoria dos IF's, identificou-se a necessidade de padronização dos procedimentos nos processos, especialmente no trajeto entre os participantes da organização e no fluxo do processo entre as etapas. Alguns mapas não incorporaram procedimentos estabelecidos em normas, como “reclassificação de manifestação”, “competência do órgão”, “necessidade de complementação de informação”, “pseudonimização”, “prazos e sua prorrogação” e a etapa de mediação de conflito. A ausência dessas informações prejudica a transparência das etapas do processo.

A teoria de gestão por processos destaca a necessidade de atualizações regulares nos mapeamentos, garantindo que o processo esteja alinhado com a realidade da ouvidoria e com os dispositivos legais em vigor. A exemplo da mediação de conflitos, uma prática comum em ouvidorias públicas que não foi observada em nenhum dos mapas comparados. Os mapas apresentaram lacunas significativas, comprometendo a transparência dos processos, celeridade e padronização.

4 PROPOSTAS DE MAPAS DE PROCESSOS PARA CADA TIPO DE MANIFESTAÇÃO DE USUÁRIO DA OL/CMC

Após analisar comparativamente os mapas de processos das ouvidorias dos Institutos Federais (IF's), foram extraídas orientações valiosas para a proposição dos mapas de processo

para a OL/CMC. Além da abordagem comparativa, foram realizadas leituras minuciosas dos regulamentos internos das ouvidorias dos IF's. Isso permitiu garantir a conformidade com as normas e procedimentos específicos de cada tipo de manifestação.

O mapa de processo para o tipo de manifestação "Denúncia", apresentado na Figura 4, inicia-se com o registro da manifestação pelo usuário, seguido pelo recebimento pela OL/CMC. Uma série de perguntas é feita durante o processo, orientando-o em diferentes direções. A categoria "Denúncia" é a mais complexa, exigindo atenção especial devido à natureza sujeita a punições administrativas.

Devido à seriedade das denúncias, a técnica de mediação de conflitos não é aplicável nesse contexto. No entanto, a legislação exige elementos descritivos mínimos das irregularidades ou indícios para que a Administração Pública Federal possa investigar. Portanto, a presença desses elementos no processo de denúncia é crucial, pois pode determinar a continuidade ou até o arquivamento da denúncia, dependendo da resposta obtida.

É importante notar que a manifestação do usuário pode ser reclassificada, alterando o tipo de processo e incluindo novas etapas, como a mediação de conflitos, se deixar de ser uma denúncia e se tornar uma reclamação. Cada etapa do processo desempenha um papel vital, influenciando os participantes, os procedimentos adotados, os prazos legais e outros aspectos cruciais do processo. O detalhamento preciso dessas etapas é essencial para garantir um fluxo eficiente e claro do processo na ouvidoria da OL/CMC. A seguir, são apresentados os mapas de processos gerados a partir da análise comparativa dos mapas estudados:

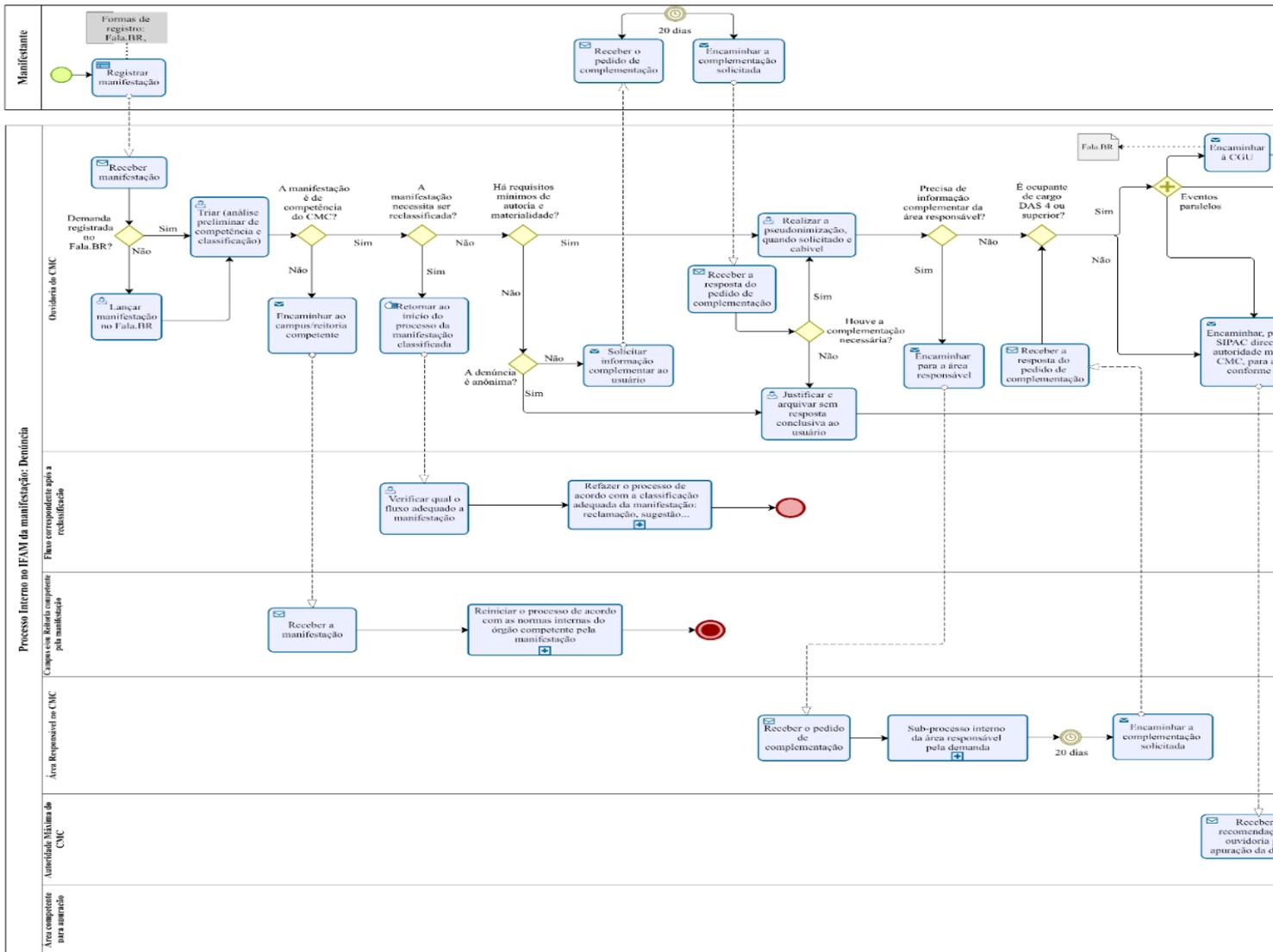


Figura 4 - Fluxo de processo do tipo de manifestação "Denúncia" na OL/CMC
Fonte: elaborado pela autora.

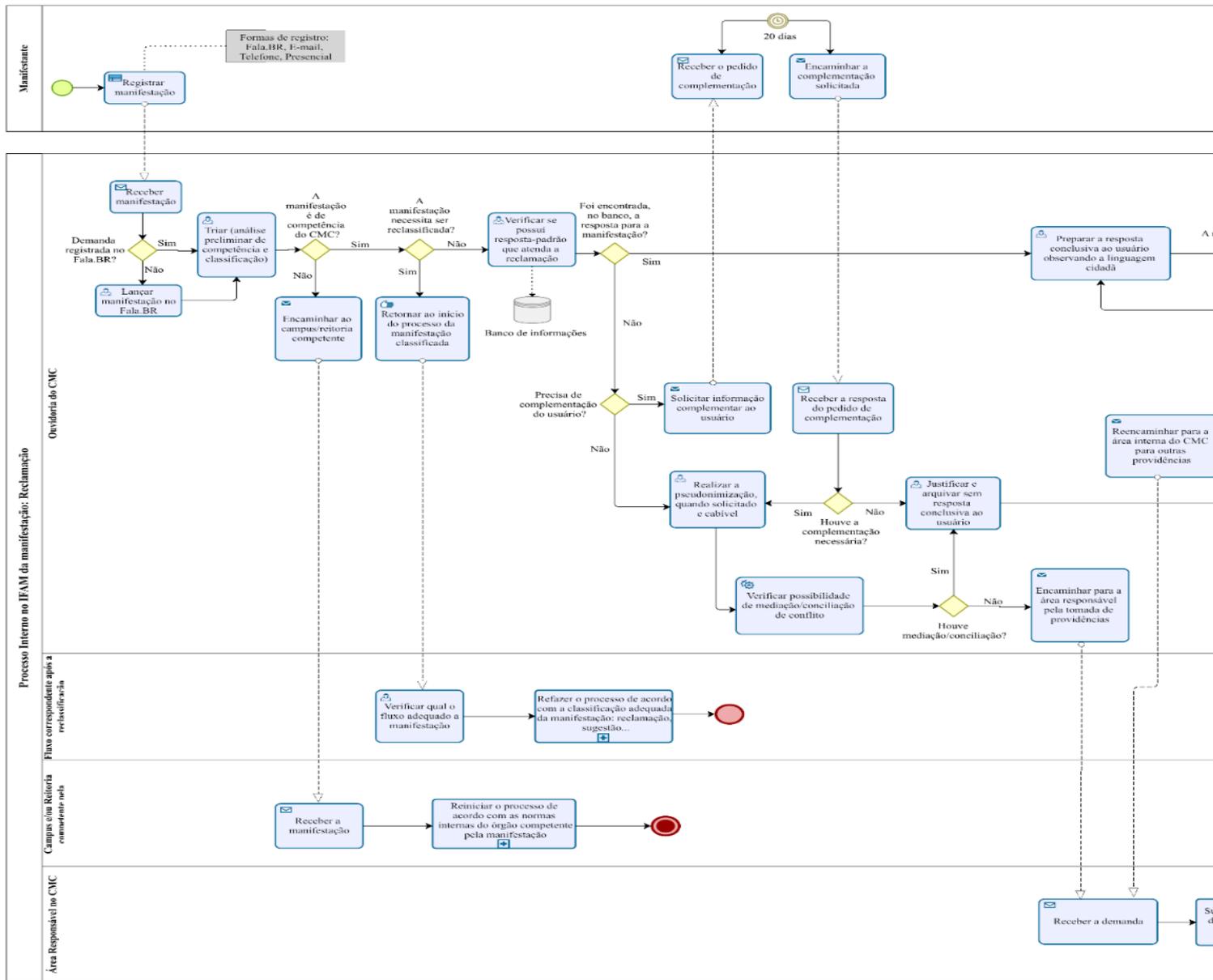


Figura 5 - Fluxo de processo do tipo de manifestação "Reclamação" na OL/CMC
Fonte: elaborado pela autora.

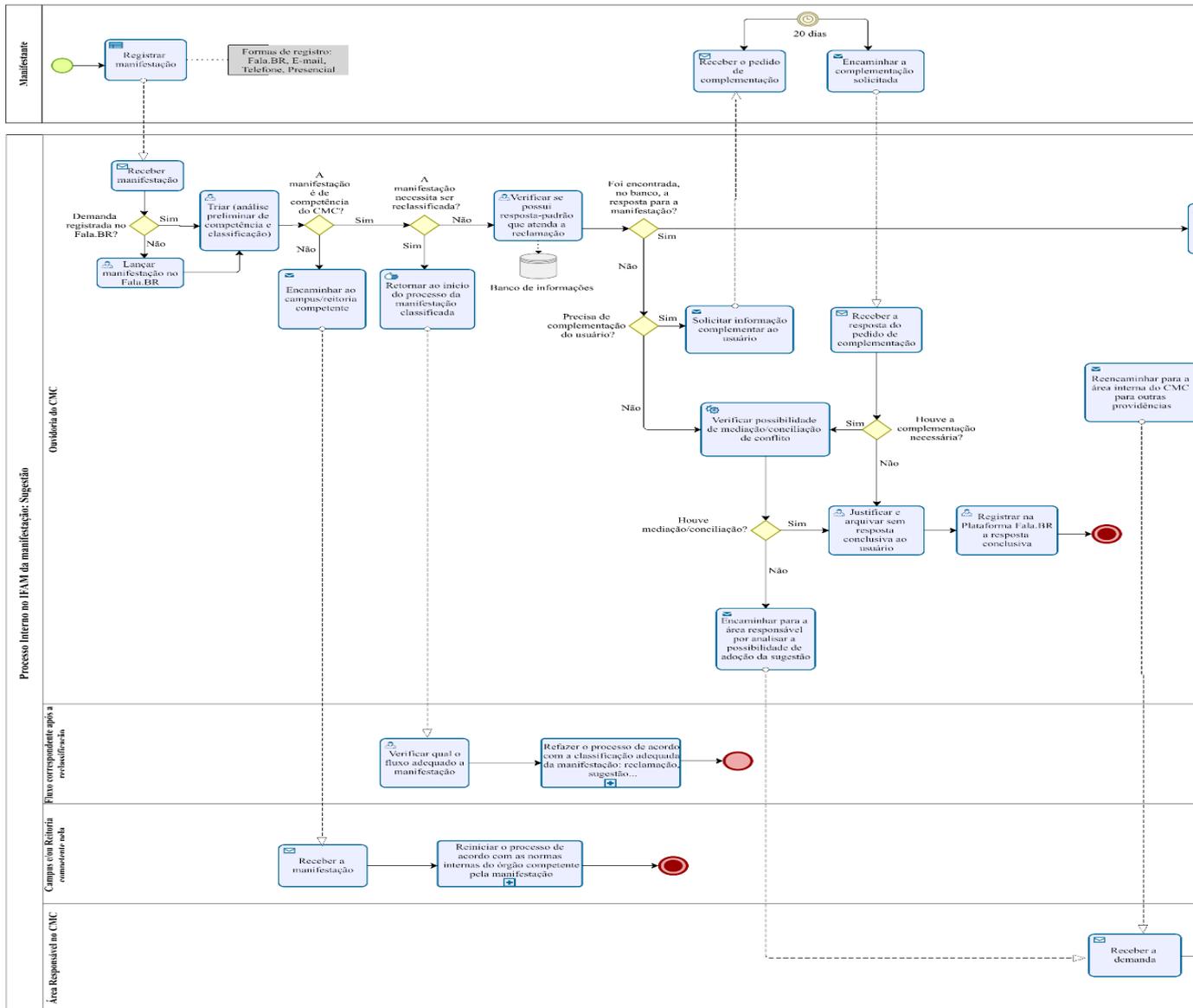


Figura 6 - Fluxo de processo do tipo de manifestação "Sugestão" na OL/CMC
Fonte: elaborada pela autora.

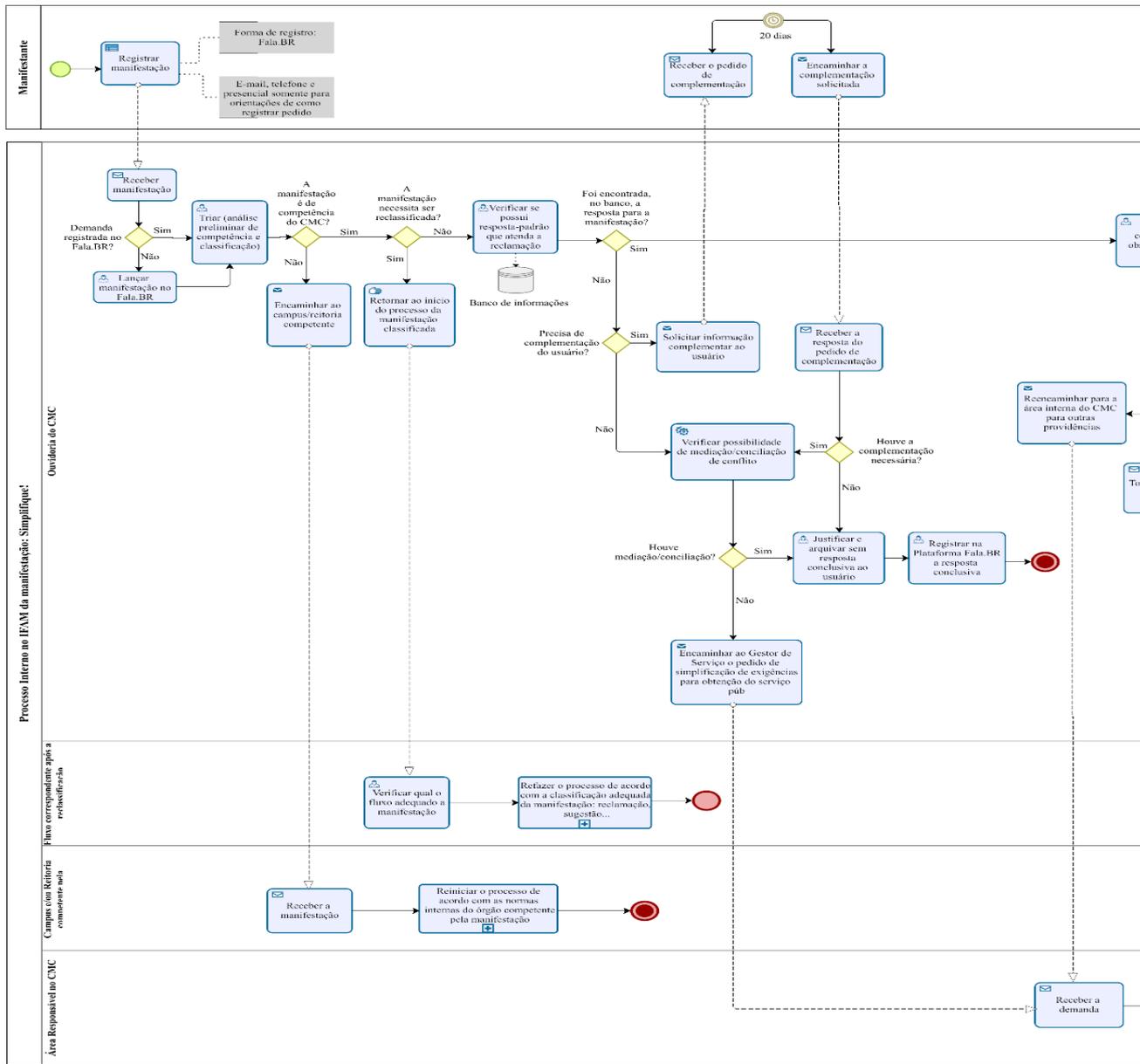


Figura 7 - Fluxo de processo do tipo de manifestação "Simplifique!" na OL/CMC
Fonte: elaborada pela autora.

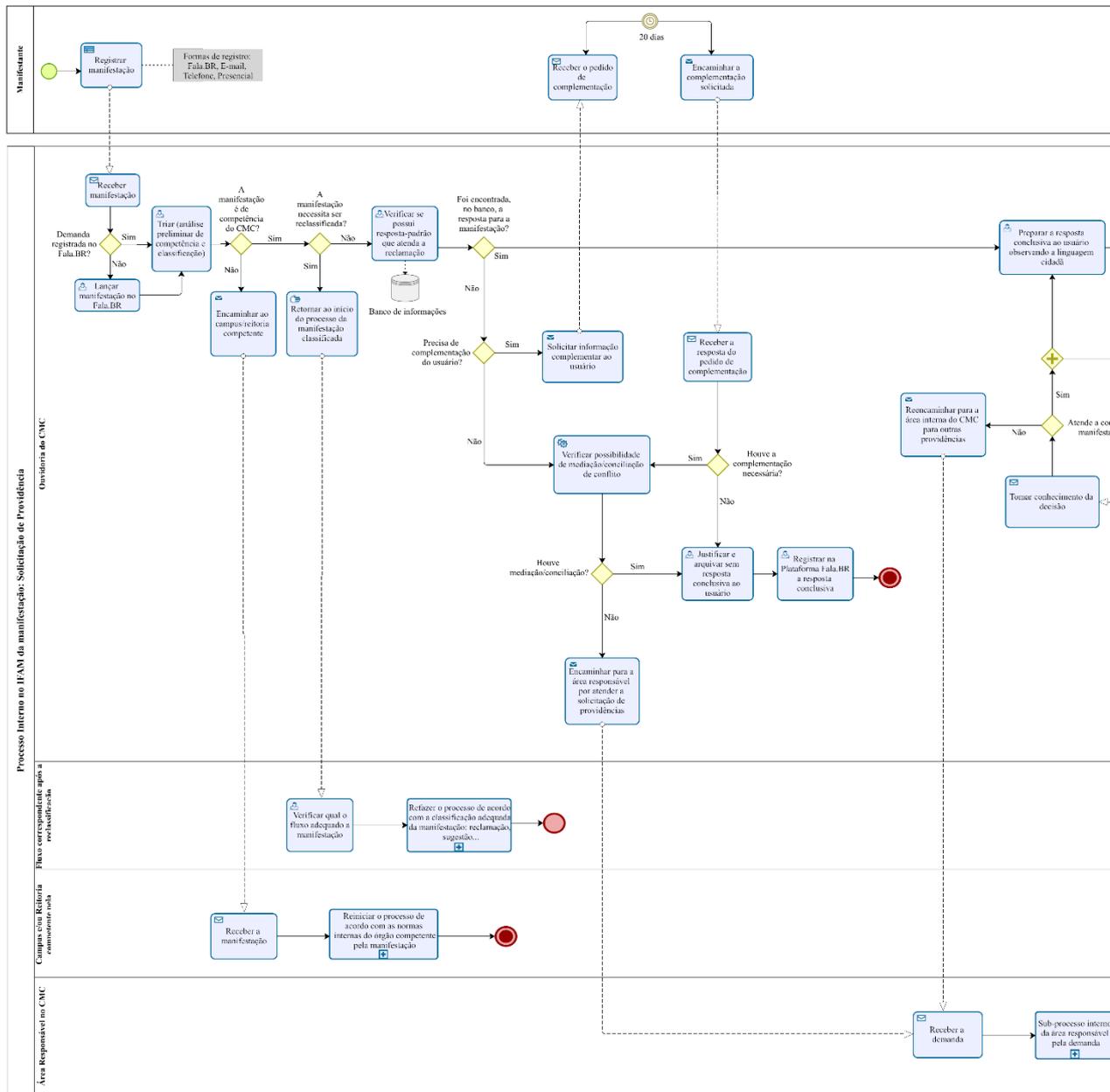


Figura 8 - Fluxo de processo do tipo de manifestação "Solicitação de Providências" na OL/CMC
Fonte: elaborado pela autora.

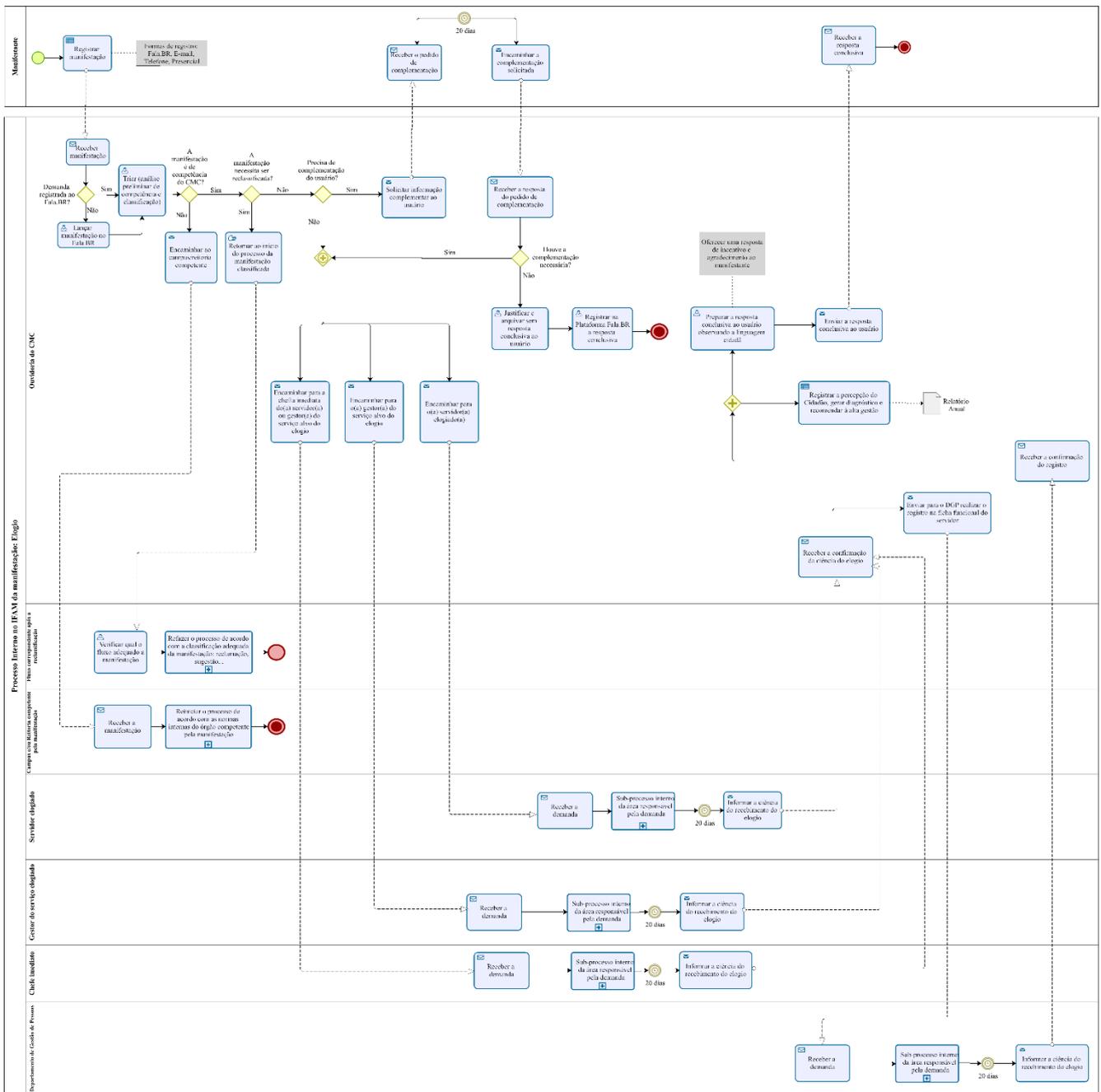


Figura 9 - Fluxo de processo do tipo de manifestação "Elogio" na OL/CMC
Fonte: elaborado pela autora.

Os mapas de processos da OL/CMC compartilham perguntas semelhantes (exceto aquelas específicas para denúncias) que incluem questões sobre reclassificação, competência, banco de dados, complementação de informações e mediação de conflitos. Além disso, foi incorporada uma etapa encontrada no mapa do CPII, envolvendo o registro da percepção do cidadão, diagnóstico e recomendação à alta gestão, visando melhorar os serviços e compor o relatório anual da OL/CMC, conforme previsto no Regimento Interno da Ouvidoria Local do Campus Manaus Centro.

Todos os mapas de processos da OL/CMC, exceto o de denúncia, também incluem a verificação de respostas-padrão para agilizar o processo, considerando os encaminhamentos

prévios. No caso das sugestões dos usuários, a análise inclui a avaliação da aderência à ideia sugerida e a resposta da área responsável. Após a resposta satisfatória ao manifestante, a ouvidoria fornece uma resposta conclusiva, utilizando uma linguagem clara e objetiva.

5 CONCLUSÕES E CONTRIBUIÇÕES

Este relato técnico apresentou os mapas de processos das manifestações de usuários da Ouvidoria Local do Campus Manaus Centro do IFAM gerados a partir do estudo comparativo. A compreensão da gestão por processos e ouvidoria pública foi essencial para refletir sobre a forma como as manifestações dos usuários destinadas à Ouvidoria Local do Campus Manaus Centro do IFAM são tratadas, desde o recebimento até o acompanhamento, levando em conta os fluxos de trabalho, os procedimentos internos e as interações entre os diferentes participantes.

Isso contribuiu significativamente para o mapeamento dos processos na Ouvidoria Local do Campus Manaus Centro, permitindo adquirir um conhecimento sólido e embasado, fundamentando uma análise crítica sobre a aplicação da gestão por processos nas ouvidorias públicas dos IF's.

Nesse relato técnico, através de uma análise comparativa, foram identificados pontos comuns, divergentes e áreas nos fluxos dos processos que poderiam ser melhoradas. Como a inclusão de etapas importantes do processo (mediação de conflito, competência, reclassificação...). Permitindo a clareza do fluxo percorrido, celeridade do processo e transparência dos atos processuais. Ao examinar as normas legais e a literatura especializada, foram levantadas questões essenciais sobre como os fluxos dos processos são estruturados nas Instituições Federais de Ensino. Essas discussões permitiram uma análise mais aprofundada das melhorias necessárias para aprimorar os processos de ouvidoria no atendimento e tratamento das manifestações dos usuários.

Percebe-se a necessidade de aprimoramento dos mapeamentos de processos, especialmente no detalhamento das etapas praticadas pelas organizações para garantir a transparência e o cumprimento dos procedimentos normativos. A revisão periódica dos processos é crucial para assegurar o sucesso de uma abordagem de gestão por processos. Além disso, foi notada a ausência da função de mediação de conflitos nos mapas analisados, apesar de seu papel institucional ser mencionado nos regimentos das ouvidorias. Isso destaca a necessidade de alinhar os fluxos de processos à prática da mediação de conflitos, uma importante atribuição das ouvidorias públicas.

É essencial que os mapas não sejam excessivamente rígidos e incluam elementos que agreguem valor ao processo para enriquecer as práticas da ouvidoria pública. Em última análise, o mapeamento de processos nas ouvidorias dos Institutos Federais é um desafio complexo, requerendo um estudo aprofundado e contínuo para garantir aprimoramento das práticas e procedimentos adotados em cada unidade de ouvidoria.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

SCHNEIDER, Sergio; SCHIMITT, Cláudia Job. **O uso do método comparativo nas Ciências Sociais**. Cadernos de Sociologia, Porto Alegre, v. 9, p. 49-87, 1998.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 6 out. 2023.

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 Pública. Brasília, DF: Presidência da República, [2017b]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm. Acesso em: 6 out. 2023.

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO (OGU). **Página “O que é ouvidoria?”.** [2014]. Disponível em: <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria>>. Acesso em: 15 abr. 2022.