



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2016

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do IFCE apresenta o relatório de atividades do exercício de 2016, cumprindo as exigências dos normativos vigentes e em atenção aos cidadãos que se manifestaram, contribuindo para a transparência dos atos da gestão institucional.

Resumem-se aqui as manifestações recebidas por meio do sistema de controle de manifestações da Ouvidoria-Geral da União (e-OUV) além das encaminhadas por meio do endereço eletrônico ouvidoria@ifce.edu.br e do endereço institucional da titular da Ouvidoria.

Além de administrar as manifestações dos cidadãos, a Ouvidoria Geral do IFCE atua, também, como gestora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) instalado em cumprimento à Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI); assim, o relatório apresenta, também, as solicitações de informações encaminhadas pelo sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC/CGU) administrado pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria Geral da União (MTFC).

A expectativa é que o intenso trabalho realizado pela Ouvidoria, extraordinariamente apoiado pelos interlocutores nas unidades estratégicas da Reitoria, Pró-reitorias, Diretorias Sistêmicas, Órgãos de Apoio e Assessoramento e Diretorias Gerais dos *campi*, possa entabular ações da gestão institucional, convertendo as demandas dos cidadãos em instrumento de melhoria dos serviços públicos prestados pelo IFCE.

Mariângela do Amaral Saboya
Ouvidora do IFCE

ATIVIDADES REALIZADAS

1.1 – Estruturação

Dando prosseguimento à implantação da Ouvidoria, com a inauguração da sede da Reitoria do IFCE, a Ouvidoria passou a contar com um ambiente específico, com espaço para atendimento individual, mediante agendamento, por meio do endereço eletrônico, disponível no sítio institucional (www.ifce.edu.br/ouvidoria).

Nos primeiros seis meses do exercício de 2016, a Ouvidoria, com premente necessidade de aporte de servidores, pôde contar com o apoio de um estagiário de nível médio, cuja colaboração na sistematização de dados do setor, contribuiu para elaboração dos relatórios estatísticos; apesar disto, permanece a carência de pessoal.

1.2 – Gestão Estratégica

Considerando o contido no Plano Anual de Ação da Ouvidoria para 2016 e perseguindo o intuito de consolidar a Ouvidoria como ente colaborativo da gestão estratégica, institucional, visando à melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos, prestados pelo IFCE, adotaram-se as seguintes ações estratégicas:

Quadro 1- Ações estratégicas da Ouvidoria do IFCE

AÇÕES ESTRATÉGICAS
<p>Sensibilização da comunidade interna, a fim de fortalecer o entendimento da responsabilidade de agentes públicos, compromissados com o pleno atendimento do cidadão que procure nossos serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palestras nos Seminários de Recepção de Novos Servidores (06/01/16, 12/02/16, 15/05/16, 15/07/16 e 29/07/16); • Palestra para tutores e coordenadores da Licenciatura em Matemática/UAB (março/16) • Palestra para servidores do <i>campus</i> de Canindé (Junho/16) • Palestra no Encontro Pedagógico do Departamento de Telemática do <i>campus</i> de Fortaleza (setembro/16) • Palestra no Encontro de Técnicos de Tecnologia da Informação (novembro/16) • Palestra no Encontro Pedagógico do <i>campus</i> de Baturité (novembro/16)
<p>Gestão administrativa:</p> <p>Classificação de demandas por tipo, principais assuntos e setores demandados, recebidas pelos endereços eletrônicos institucionais, e sistemas e-SIC e e-OUV, a fim de elaborar relatórios;</p>

Aproveitamento de manifestações para melhoria dos processos internos:

Emissão de Recomendações aos gestores do IFCE:

Recomendação 01/16 – Inclusão de informações sobre a Auditoria Interna no sítio institucional;

Recomendação 02/16 – Atenção ao comportamento de gestores no período eleitoral;

Recomendação 03/16 – Padronização dos Editais de Mestrados Institucionais;

Recomendação 04/16 – Adequação do Sistema Acadêmico e Sistema de inscrição para seleções institucionais.

1.3 - Administração de Demandas

Apesar de haver aderido ao Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal, e de constar o *link* para acesso ao sistema e-OUV na página da Ouvidoria, no sítio eletrônico do IFCE, as manifestações continuaram chegando pelos endereços eletrônicos da ouvidoria e da ouvidora.

Em atitude educativa, ao receberem as respostas, os demandantes foram orientados, por meio de resposta-padrão, a formalizarem suas manifestações no sistema e-OUV, justificando-se o pedido pelas funcionalidades que o sistema apresenta, além de sua contribuição para os relatórios estatísticos, que traduzem a ação cidadã da Ouvidoria do IFCE.

A Ouvidoria é responsável, também, pelas ações referentes à Lei de Acesso à Informação, administrando as demandas e respectivas respostas, encaminhadas ao IFCE por meio do sistema eletrônico da Controladoria Geral da União, específico para este fim (e-SIC).

1.3.1 – Manifestações por canal de atendimento

No exercício de 2016, a Ouvidoria recebeu e prestou tratamento a 978 manifestações, conforme dados coletados nos Sistemas e-SIC/CGU, e e-OUV/OGU-CGU, além das que foram encaminhadas pelos endereços eletrônicos da Ouvidoria (ouvidoria@ifce.edu.br) e da ouvidora, assim distribuídas, por meio de recebimento:

Quadro 2- Demandas administradas em 2016, por canal de atendimento

Meio de Recebimento	Quantidade
Endereços eletrônicos institucionais	502
Sistema e-OUV-CGU	205
Sistema e-SIC-CGU	271
Total de manifestações recebidas	978

Fonte: Gerenciador de *e-mails* Expresso/SERPRO e Sistemas e-SIC e e-OUV da CGU - 2016

Utilizando ferramenta disponível no Sistema e-SIC, apresentamos, no Anexo 1 deste Relatório, informações e gráficos referentes às solicitações de informação encaminhadas ao IFCE, por meio deste sistema, tais como número de solicitações, média mensal, prazo médio de resposta e, ainda, dados sobre os solicitantes.

No gráfico abaixo, elaborado para melhor visualização, apresentam-se em percentuais e em quantitativo, as manifestações recebidas, por canal de atendimento. Observa-se que 51% das manifestações (502) foram recebidas por endereços eletrônicos, institucionais; 271 manifestações (28%) por se tratar de solicitação de informação, foram recebidas pelo e-SIC; e 205 manifestações (21%) foram endereçadas pelo e-OUV.

Gráfico 1 – Percentual de manifestações por canal de atendimento

Fonte: Gerenciador de *e-mails* Expresso/SERPRO e Sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2016

1.3.2 – Manifestações por tipo

As manifestações recebidas foram quantificadas por sua natureza, obedecendo ao exposto na IN nº 01/2014/CGU-OGU (Elogio, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Denúncia) além das solicitações de informação, encaminhadas pelos sistemas eletrônicos da CGU e por *e-mails* institucionais, e foram assim discriminadas:

Quadro 3- Quantitativo de manifestações recebidas em 2016, por tipo

Tipo de Manifestação	Quantidade
Elogio	4
Sugestão	10
Solicitação	62
Reclamação	321
Denúncia	47
Informação	534
TOTAL	978

Fonte: Gerenciador de *e-mails* Expresso/SERPRO e Sistemas e-SIC e e-OUV da CGU - 2016

O gráfico 2 apresenta as manifestações recebidas, em percentuais e quantitativo, por tipo, destacando-se que 55% destas 534 manifestações referem-se à solicitação de informação, seja por meio do e-SIC, seja pelos endereços eletrônicos, institucionais. Em seguida, apontam-se as 321 reclamações, que representam 33% das manifestações, seguidas de 62 Solicitações (6%) e de 47 Denúncias (5%). Observa-se, ainda, a representação de percentuais inferiores a 1%, referentes às Sugestões (10) e Elogios (4).

Gráfico 2 – Percentual de manifestações por meio tipo



Fonte: Gerenciador de *e-mails* Expresso/SERPRO e Sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2015

Os encaminhamentos adotados para o tratamento das manifestações seguem a orientação da IN nº 01/2014/CGU-OGU, cabendo o registro de que todas as denúncias, inclusive as anônimas, que guardavam relação com o IFCE e continham indícios de materialidade foram encaminhadas para apuração, mediante processo administrativo, a fim de que a gestão do IFCE se previna ante as auditorias dos órgãos de controle interno e externo.

1.3.3 – Assuntos mais recorrentes nas manifestações

Analisando o teor das manifestações, pode-se auferir que os assuntos mais recorrentes são os que se referem à gestão de pessoas, ingresso de alunos ao IFCE e gestão do ensino (presencial e a distância).

Ressalte-se que no exercício em análise, o IFCE empreendeu 4 concursos públicos para servidores (professores e técnicos-administrativos) que envolveram grande número de inscritos, totalizando mais de 70 mil inscrições deferidas.

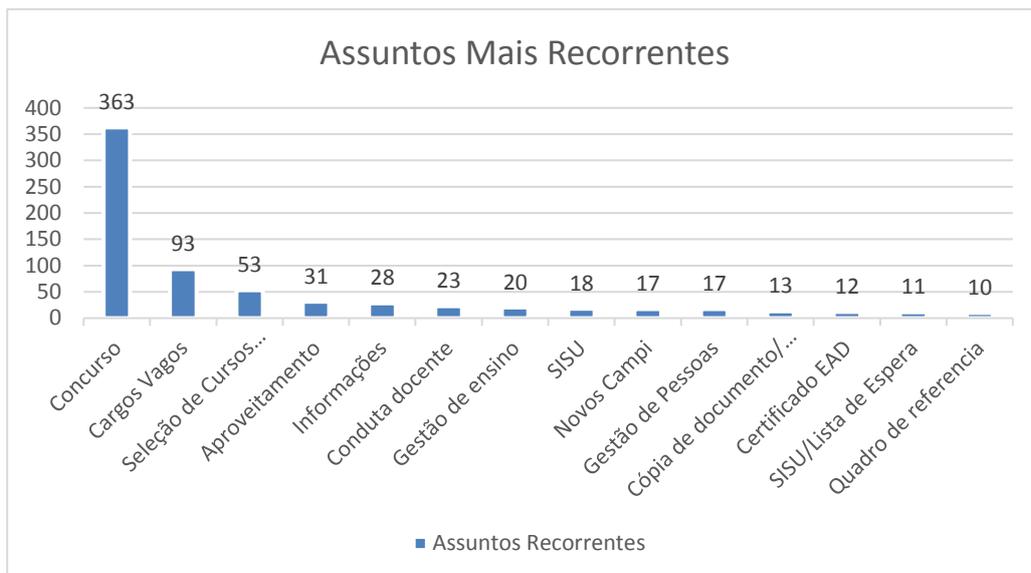
Em razão deste processo de seleção, em 2016 a Ouvidoria recebeu 497 manifestações (50,8%) relacionadas ao certame, destacando-se que tratam, especificamente, dos concursos (363) e as referentes a assuntos correlatos, como cargos vagos (93) e aproveitamento de candidatos (31) conforme pode ser observado no Quadro 4.

Quadro 4- Quantitativo mais expressivo de assuntos presentes nas manifestações, recebidas em 2016

ASSUNTO	QUANTIDADE
Concurso	363
Cargos Vagos	93
Seleção de Cursos Técnicos	53
Aproveitamento	31
Informações	28
Conduta docente	23
Gestão de ensino	20
SISU	18
Novos <i>Campi</i>	17
Gestão de Pessoas	17
Cópia de documento/ processo	13
Certificado EAD	12
Lista de Espera/SISU	11
Quadro de referência de Servidores	10
Outros Assuntos (Soma de assuntos com menor recorrência)	269

Fonte: Gerenciador de *e-mails* Expresso/SERPRO e Sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2016

Para melhor visualização, apresentamos os dados referentes aos assuntos mais recorrentes no gráfico 3.

Gráfico 3 – Assuntos mais recorrentes nas manifestações recebidas em 2016

Fonte: Gerenciador de e-mails Expresso/SERPRO e Sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2016

1.3.4 – Setores mais demandados

Considerando-se o aspecto da Unidade Estratégica, responsável pelas manifestações recebidas em 2016, observa-se que a Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (Progep) foi a mais demandada, recebendo 514 manifestações, seguida da Pró-reitoria de Ensino – Proen (114) e Ouvidoria (28). Ressalve-se que as 23 manifestações endereçadas aos *campi*, constantes do quadro 4, referem-se, exclusivamente, à conduta docente.

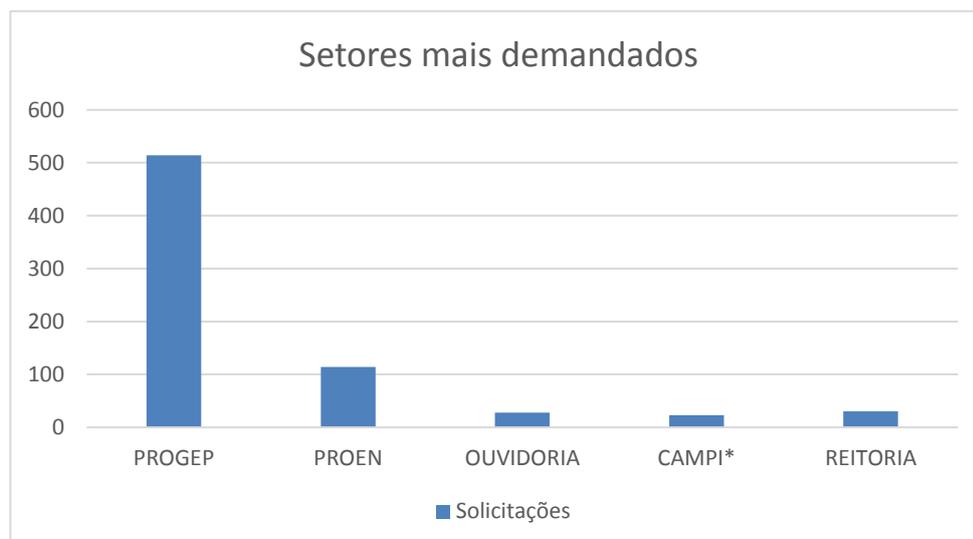
Quadro 5- Unidades Estratégicas mais demandadas, por manifestações, em 2016

UNIDADE ESTRATÉGICA	MANIFESTAÇÕES
Progep	514
Proen	114
Ouvidoria	28
<i>Campi</i> *	23
<i>Reitoria</i>	30

*Apenas manifestações referentes à conduta docente

Fonte: Gerenciador de e-mails Expresso/SERPRO e Sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2016

O Gráfico 4, apresenta a imagem das Unidades Estratégicas mais demandadas, considerando a recorrência de assuntos pertinentes a cada uma delas.

Gráfico 4 – Unidades Estratégicas mais demandadas, por manifestações, em 2016

*Apenas manifestações referentes à conduta docente

Fonte: Gerenciador de *e-mails* Expresso/SERPRO e Sistemas e-SIC e e-OUV da CGU - 2016

Considerando-se o número de manifestações recebidas, em 2016, com assuntos referentes aos *campi* do IFCE, destaca-se, conforme consta no quadro 6, o campus de Fortaleza (34) certamente por ser o *campus* com maior população acadêmica.

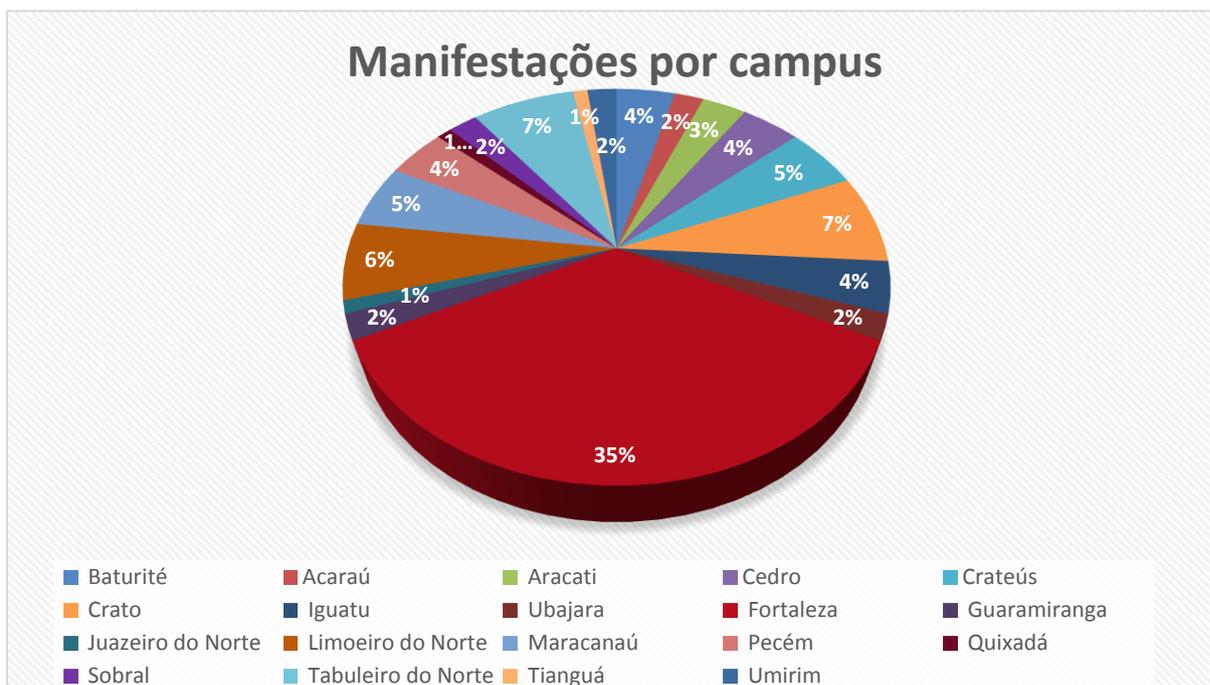
Quadro 6- Manifestações recebidas em 2016, por *campi*

CAMPUS	Nº
Fortaleza	34
Crato	7
Tabuleiro do Norte	7
Limoeiro do Norte	6
Crateús	5
Maracanaú	5
Baturité	4
Cedro	4
Iguatu	4
Pecém	4
Aracati	3
Acaraú	2
Ubajara	2
Guaramiranga	2
Sobral	2
Umirim	2
Juazeiro do Norte	1
Quixadá	1
Tianguá	1
TOTAL	96

Fonte: Gerenciador de *e-mails* Expresso/SERPRO e Sistemas e-SIC e e-OUV da CGU - 2016

A distribuição das manifestações cujos assuntos têm referência com os *campi* do IFCE, seguem apresentadas, em percentuais, no gráfico nº 5. Observa-se a predominância do *campus* de Fortaleza (35%) dos *campi* de Crato e Tabuleiro do Norte com 7% das manifestações e os percentuais inferiores a 5%, referentes aos demais *campi*.

Gráfico 5- Manifestações recebidas em 2016, por *campi*



Fonte: Gerenciador de *e-mails* Expresso/SERPRO e Sistemas e-SIC e e-OUV da CGU - 2016

2.0 – Conclusão e Proposições

No exercício de 2016, a Ouvidoria do IFCE passou a contar com ambiente físico apropriado para o atendimento aos cidadãos, no novo prédio-sede que reúne as Unidades Estratégicas que compõem a Reitoria do IFCE. Permanece, ainda, a carência de servidores, uma vez que o quadro funcional é restrito à Ouvidoria e ao apoio de um estagiário de Ensino Médio.

Com o empreendimento de quatro concursos públicos, para a contratação de servidores (professores e Técnicos-administrativos) que culminou em mais de setenta mil inscrições deferidas, houve um aumento considerável de manifestações recebidas e administradas pela Ouvidoria do IFCE, em 2016.

Há que se destacar a evolução do número de manifestações recebidas, desde a implantação da Ouvidoria, retratada no quadro nº 7.

Quadro 7- Manifestações recebidas pelo IFCE de 2013 a 2016

MANIFESTAÇÃO	2013-2014	2015	2016
Elogio	-	1	4
Sugestão	-	1	10
Solicitação	-	32	62
Reclamação	10	44	321
Denúncia	6	26	47
Informação	254	198	534
TOTAL	270	302	978

Fonte: Gerenciadores de *e-mails* Zimbra e Expresso/SERPRO, Sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2013 a 2016

Embora se observe o crescimento exponencial, no número de manifestações em 2016, incrementada pelo atendimento aos candidatos dos concursos públicos, realizados pelo IFCE, há de se destacar a evolução do número de manifestações. Creditamos este crescimento à maior visibilidade da Ouvidoria em nosso *site* e, também, do aumento da popularidade dos sistemas e-SIC e e-OUV da Controladoria Geral da União.

Da análise dos dados, observa-se que das 978 manifestações recebidas em 2016, 55% destas (534 manifestações) referem-se à solicitação de informação e 321 manifestações (33%) são reclamações. No tocante às 47 denúncias recebidas (5%) todas as que apresentaram materialidade foram encaminhadas para apuração, em atendimento ao contido na IN nº 01/2014-OGU-CGU.

As Unidades Estratégicas, institucionais, mais demandados foram a Pró-reitoria de Gestão de Pessoas recebendo 514 manifestações, seguida da Pró-reitoria de Ensino (114) e da Ouvidoria (28). Os assuntos mais recorrentes nas manifestações referiam-se à Gestão de Pessoas, em especial a concursos, e à Gestão de Ensino, particularmente referentes ao ingresso de alunos no IFCE.

Ressaltando-se o contido no manual da CGU sobre a IN 01/2014/ CGU-OGU, com referência à importância que as instituições devem dar às demandas recebidas, por se converterem, essencialmente, em efetivo instrumento de participação do cidadão, cabe alertar a gestão do IFCE para os aspectos expostos a seguir.

Apesar das ações pontuais implantadas, visando à melhoria do acesso às informações referentes aos concursos em andamento e ao ingresso no IFCE (SISU, ENEM, Seleção Cursos Técnicos, Transferidos e Diplomados) os dados estudados apontam que persiste a deficiência na transparência ativa nos canais de comunicação do IFCE, em especial no sítio eletrônico. Este fato é comprovado, considerando que das 978 manifestações recebidas, 55% (534 manifestações) referem-se à solicitação de informação, fato que precisa ser estudado e resolvido, buscando-se facilitar o

acesso às informações mais demandadas, a exemplo dos processos seletivos, de alunos e servidores, em nosso sítio eletrônico.

Em respeito ao cidadão, interessado ou usuário dos serviços públicos prestados pelo IFCE, é necessário que a gestão institucional persista na melhoria constante do atendimento prestado ao cidadão reclamante, convertendo suas manifestações em ações estratégicas que visem a sanar as dificuldades apontadas, qualificando, assim, a ação contida na missão institucional do IFCE.

-X-

Anexo 1

Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

(*) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

Órgão(s) de referência IFCE – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará

Período de consulta: 1/2016 a 12/2016

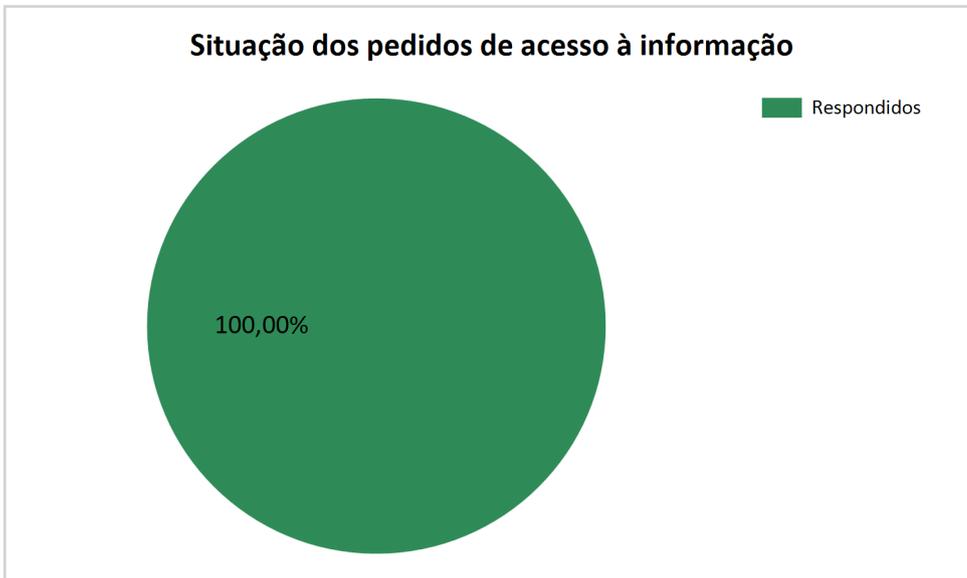
1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 271

Média mensal de pedidos: 22,58

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	271



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	664	Total de solicitantes:	232
Perguntas por pedido:	2,47	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	5
		Solicitantes com um único pedido:	203

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Educação profissional e tecnológica	269	99,26%

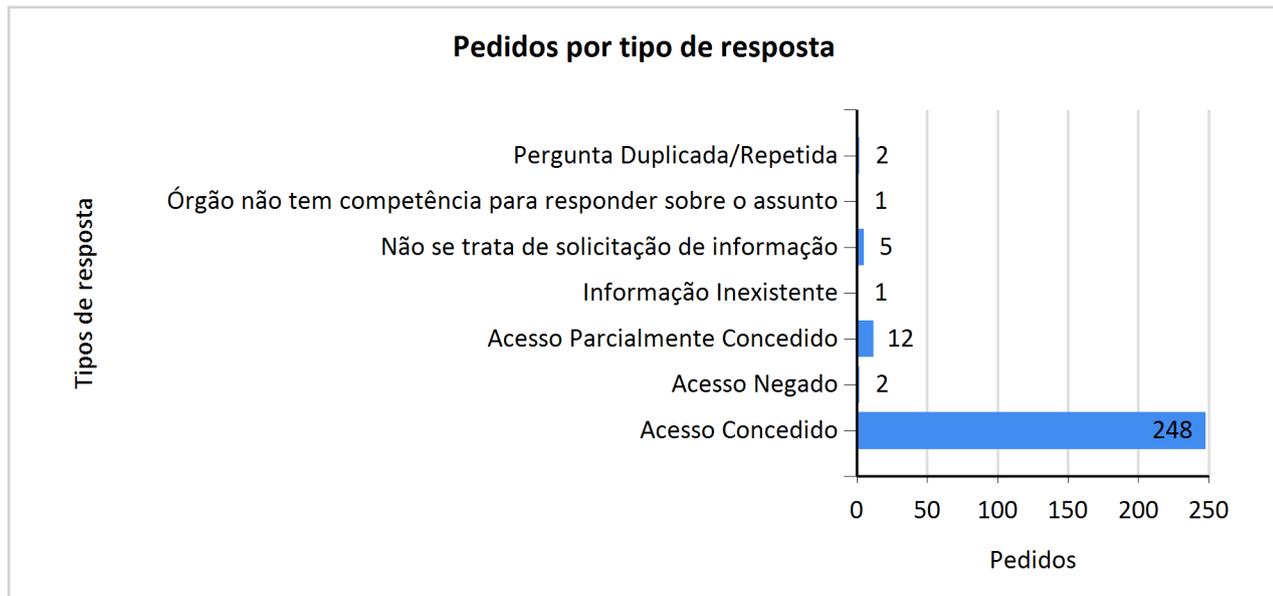
Economia e Finanças - Encargos financeiros	1	0,37%
Educação - Educação superior	1	0,37%

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 23,31 dias

Prorrogações:

Quantidade	% dos pedidos
3	1,11%



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Pedido desproporcional ou desarrazoado	1	50,000%	0,37%
Dados pessoais	1	50,000%	0,37%
TOTAL:	2	100,000%	0,74%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	269	99,26%
Buscar/Consultar pessoalmente	2	0,74%

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	232	100,00%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AC	2	0,86%	2
AL	3	1,29%	3
AM	2	0,86%	3
AP	2	0,86%	2
BA	11	4,74%	12
CE	106	45,69%	125
DF	3	1,29%	3
GO	4	1,72%	4
MA	3	1,29%	3
MG	8	3,45%	8
MS	1	0,43%	1
MT	3	1,29%	3
PA	2	0,86%	2
PB	19	8,19%	23
PE	6	2,59%	9
PI	10	4,31%	10
PR	4	1,72%	5
RJ	3	1,29%	3
RN	13	5,60%	18
RS	2	0,86%	2
SC	1	0,43%	1
SE	4	1,72%	4
SP	5	2,16%	5
Não Informado	15	6,47%	20

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	50,86%
F	44,83%
Não Informado	4,31%

Escolaridade	
Ensino Superior	33,19%
Pós-graduação	25,43%
Mestrado/Doutorado	21,12%
Ensino Médio	12,50%
Não Informado	6,90%
Ensino Fundamental	0,86%

Profissão	
Servidor público federal	35,34%
Estudante	15,09%
Não Informado	11,21%
Professor	11,21%
Outra	9,48%
Empregado - setor privado	5,17%
Servidor público municipal	4,74%
Profis. Liberal/autônomo	3,45%
Servidor público estadual	2,16%
Jornalista	0,86%
Pesquisador	0,86%
Membro de ONG nacional	0,43%

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica

5. Informações adicionais para o correto entendimento deste relatório

Este relatório está dividido em 5 (cinco) seções, conforme abaixo:

1) Quantidade de pedidos de acesso a informação:

- Total de solicitações para o período, sua média mensal e sua evolução absoluta e percentual para o intervalo temporal escolhido.

2) Situação e características dos pedidos de acesso a informação:

- Status das solicitações (quantas já foram respondidas e quantas estão em tramitação – dentro e fora do prazo legal);
- Total de perguntas realizadas e o número de perguntas por pedido;
- Total de solicitantes e o número, dentre esses, que realizou um único pedido e a quantidade de demandas realizadas por aquele que mais efetuou requisições de informações no âmbito da LAI;
- Os 10 (dez) temas – por categoria e assunto – mais requeridos pelos cidadãos, conforme os termos constantes do Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico (VCGE).

3) Resposta aos pedidos de acesso a informação:

- Tempo médio de resposta às demandas cidadãs;
- Número e o percentual de prorrogações de prazo para manifestações efetuadas pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SICs)
- Tipos de resposta realizados (p.ex. acesso concedido, acesso negado, informação inexistente, etc)
- Motivos de negativa de resposta (como informações classificadas, que tratem de dados pessoais, que digam respeito a requisições desarrazoadas ou genéricas, etc)
- Meios de resposta adotados pelos SICs para proverem retorno sobre as solicitações efetuadas pela sociedade.

4) Perfil dos Solicitantes

- Dados gerais sobre o tipo de demandante (pessoas físicas e jurídicas) e sua localização (por Estado).
 - o Pessoas Físicas: estatísticas relativas aos percentuais de demandantes por gênero, escolaridade e profissão;
 - o Pessoas Jurídicas: quantitativo de solicitantes por tipo ou modalidade (p.ex. empresas, organizações não-governamentais, sindicatos, etc).

5) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório

Orientações gerais:

Para exportar o relatório para outros formatos, clique no ícone abaixo identificado, acessível a partir da barra superior de navegação do relatório.



