



# OUVIDORIA

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2018

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO,  
CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO CEARÁ**

Rua Jorge Dummar, 1703 - 2º andar  
Jardim América - Fortaleza/CE  
CEP: 60410-426

**Manifestações devem ser  
encaminhadas via Sistema e-OUV**  
[www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br)

**Contato**

(85) 3401.2333  
[ouvidoria@ifce.edu.br](mailto:ouvidoria@ifce.edu.br)  
[www.ifce.edu.br/ouvidoria](http://www.ifce.edu.br/ouvidoria)

**Elaboração**

Mariângela do Amaral Saboya

**Colaboração**

Kauanny Mattos

**Capa e Diagramação**

Luiz Gustavo Pereira Vieira



## **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria do IFCE apresenta o relatório de atividades do exercício de 2018, cumprindo as exigências dos normativos vigentes, em especial a do inciso II do art. 14 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e contribuindo para a transparência e melhoria dos atos da gestão institucional, em atenção aos cidadãos que se manifestaram.

Resumem-se aqui as manifestações recebidas por meio do sistema de controle de manifestações da Ouvidoria-Geral da União (e-OUV) e, ainda, as enviadas ao endereço eletrônico [ouvidoria@ifce.edu.br](mailto:ouvidoria@ifce.edu.br) e ao endereço institucional da titular da Ouvidoria. Além de administrar o registro das manifestações dos cidadãos, a Ouvidoria 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 reúne também as solicitações de informações encaminhadas pelo sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC/CGU), administrado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (MTCGU). 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, a partir da conversão das demandas dos cidadãos em instrumento de melhoria dos serviços públicos prestados pelo IFCE e, principalmente, servir de controle social por parte do cidadão.

**Mariângela do Amaral Saboya**  
Ouvidora



## ATIVIDADES REALIZADAS

### 1.1 – Estruturação

A Ouvidoria do IFCE funciona no prédio da Reitoria, dispendo de espaço para atendimentos presenciais, mediante agendamento, e de equipamentos compatíveis com a necessidade da prestação de bom serviço de atendimento ao cidadão.

Em se tratando de pessoal, no entanto, o órgão necessita prementemente de servidores. Durante o exercício de 2018, a Ouvidoria pôde contar com o apoio de uma estagiária, aluna do ensino médio, cuja colaboração na sistematização de dados do setor foi fundamental para elaboração dos relatórios estatísticos.

A carência de pessoal já foi apresentada à Pró-reitoria de Gestão de Pessoas, considerando que o estágio foi encerrado no final do exercício em análise e que as demandas do setor estão além do que se pode exigir de um estagiário.

### 1.2 – Gestão Estratégica

Foram adotadas as seguintes ações estratégicas, com os objetivos de consolidar a Ouvidoria como ente colaborativo da gestão estratégica institucional e de visar à melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos prestados pelo IFCE:

## AÇÕES ESTRATÉGICAS

Sensibilização da comunidade interna, a fim de fortalecer o entendimento da responsabilidade de agentes públicos, compromissados com o pleno atendimento do cidadão que procurar nossos serviços:

Participação nos Seminários de Recepção de Novos Servidores (29/01/2018, 30/01/2018, 29/06/2018, 21/09/2018)

### Gestão administrativa:

Classificação de demandas por tipo, principais assuntos e setores demandados, recebidas pelos endereços eletrônicos institucionais, sistemas e-SIC e e-OUV, com a finalidade de elaborar relatórios, obedecendo a normativos legais e, especificamente, à Instrução Normativa nº 5/MTCGU/OGU, de 18 de junho de 2018, que estabelece orientações para a atuação das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Acompanhamento, crítica e mediação das respostas e atendimentos produzidos pelo IFCE para que estejam de acordo com os direitos do cidadão solicitante.

Aproveitamento de manifestações para melhoria dos processos internos, mediante sensibilização dos setores mais demandados para atendimento às manifestações mais recorrentes e também por orientação formal, por meio de recomendações emitidas às Unidades Estratégicas envolvidas.

21/02/2018	Publicação de Relatórios Levantamento de Governança em TI no site
07/05/2018	Publicação de regimentos internos dos campi nos "documentos Insinstitucionais" do site
20/03/2018	Instituição do Comitê de Política de Gestão de Riscos
09/04/2018	Descumprimento de horário por professores do curso de Nutrição Limoeiro do Norte. Encaminhado para Diretoria de Desenvolvimento Institucional
30/04/2018	Ciência e recomendação para cumprimento da Legislação (Lei 13.460/2017, Decreto 9094/2017, Decreto 9203/2017)
18/05/2018	Frequência de professores do curso de Engenharia Ambiental, do campus de Maracanaú. Encaminhado para Auditoria Interna
19/06/2018	Frequência de professores nos campi interior. Encaminhado para Audin
20/12/2018	Divulgação de horário de atendimento ao aluno por Coordenadorias de curso do campus de Baturité

Notificação à Diretoria de Desenvolvimento Institucional da Pró-reitoria de Administração e Planejamento, com vistas a provocar ação sobre a promulgação de legislação específica sobre o atendimento ao cidadão que impactará a gestão administrativa do IFCE, tais como a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; e o Decreto nº 9094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, entre outros assuntos; e do Decreto nº 9492, de 5 de setembro de 2018 que regulamenta a Lei 13.460/2017.

### CAPACITAÇÃO:

Curso Tratamento de Denúncias  
8 a 10 de maio de 2018 – CGU – CE



### 1.3 - Administração de Demandas

A Ouvidoria do IFCE é constituinte do Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal e, em consequência, utiliza os sistemas eletrônicos de Ouvidorias (e-OUV) e o Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) da Controladoria-Geral da União para administração de manifestações.

Apesar de constar o link para acesso aos sistemas e-OUV e e-SIC na página da Ouvidoria, no sítio eletrônico do IFCE, as manifestações continuaram a chegar pelos endereços eletrônicos da Ouvidoria e da ouvidora.

#### 1.3.1 – Manifestações por canal de atendimento

Conforme dados coletados nos sistemas e-SIC/CGU e e-OUV/OGU-CGU no exercício de 2018, a Ouvidoria recebeu e prestou tratamento a 756 manifestações, contabilizando-se as enviadas a esses sistemas e aos endereços eletrônicos da Ouvidoria (ouvidoria@ifce.edu.br) e da ouvidora, assim distribuídas:

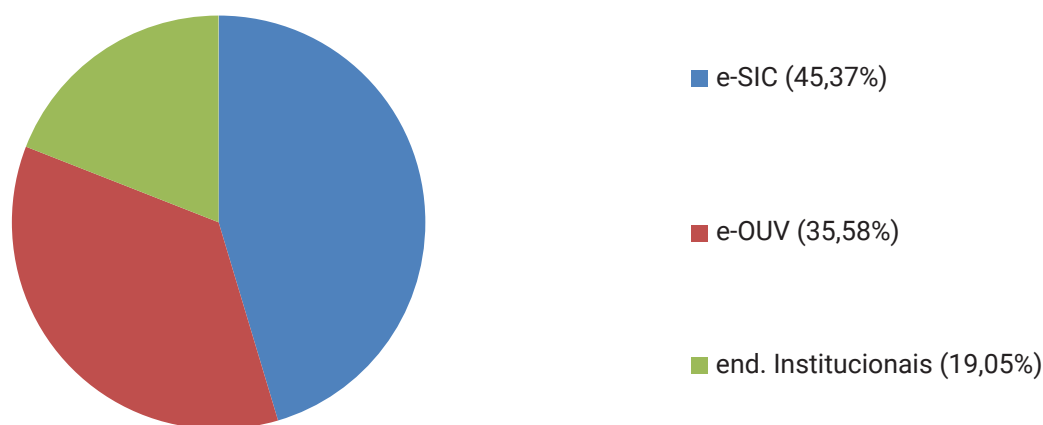
**Quadro 2** - Demandas administradas em 2018, por canal de atendimento

MEIO DE RECEBIMENTO	QUANTIDADE
Endereços eletrônicos institucionais	144
Sistema e-OUV (CGU)	269
Sistema e-SIC (CGU)	343
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS</b>	<b>756</b>

**Fontes:** Gerenciador de e-mails do IFCE, sistemas e-SIC e e-OUV da CGU - 2018

No gráfico abaixo, elaborado para melhor visualização, foram sistematizadas, em percentuais e em quantitativo, as manifestações recebidas, por canal de atendimento. Observa-se que 343 manifestações (45,37%) foram recebidas pelo e-SIC, por se tratar de solicitação de informação; 269 manifestações (35,58%) foram remetidas pelo e-OUV e 144 manifestações (19,05%) foram recebidas por endereços eletrônicos institucionais.

**Gráfico 1** – Percentual de manifestações por canal de atendimento



**Fontes:** Gerenciador de e-mails do IFCE, sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2018

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 desse sistema, tais como número de solicitações, média mensal, prazo médio de resposta e, ainda, dados sobre os solicitantes.

Além disto, segue no Anexo 2 o resultado do Painel “Resolveu?”, ferramenta da Ouvidoria-Geral da União para avaliar o atendimento das ouvidorias integrantes do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

### 1.3.2 – Manifestações por tipo

As manifestações recebidas foram quantificadas por natureza e discriminadas em elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia e comunicação, obedecendo ao exposto na Instrução Normativa nº 5/2018/MTCGU-OGU. Foram considerados também os pedidos de informação, encaminhados pelos sistemas eletrônicos da CGU ou enviados aos e-mails institucionais, conforme o Quadro 3.

Ressalte-se que com a edição da Lei 13.460/2017, tornou-se obrigatória a identificação do manifestante. Em razão disto, o Decreto 9492/2018 instituiu a Comunicação de Irregularidade, que se refere às denúncias ou reclamações anônimas, acolhidas pela Ouvidoria do IFCE e, se for o caso, encaminhadas ao órgão de apuração.



**Quadro 3** - Quantitativo de manifestações recebidas em 2018, por tipo

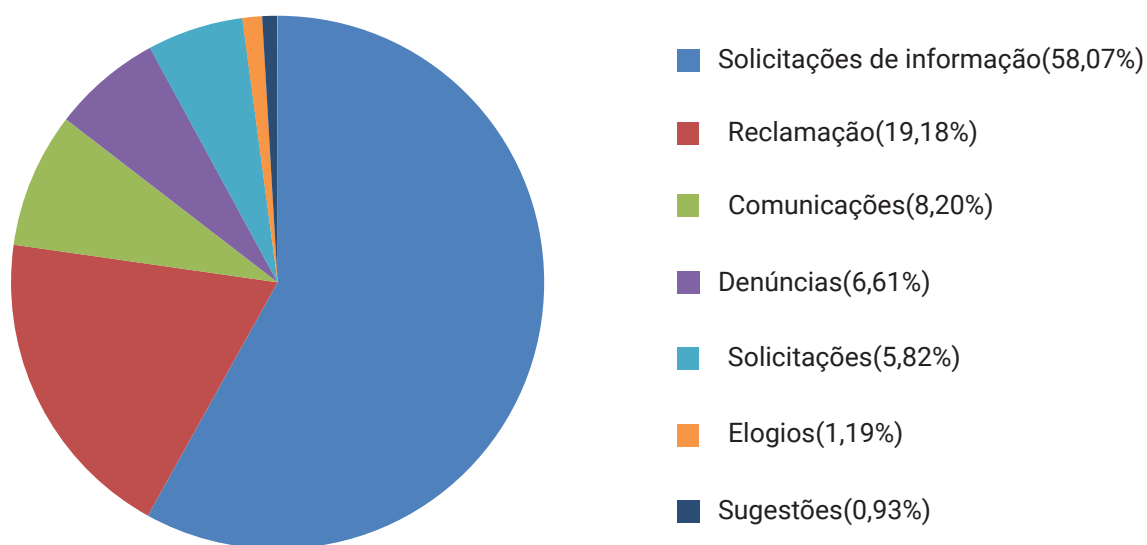
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Elogio	9
Sugestão	7
Solicitação	44
Reclamação	145
Denúncia	50
Comunicação	62
Informação	439
<b>TOTAL</b>	<b>756</b>

**Fonte:** Gerenciador de e-mails do IFCE, sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2018

O Gráfico 2, a seguir, informa as manifestações recebidas, em percentuais e quantitativo, por tipo. Delas, destacam-se as solicitações de informação, seja por meio do e-SIC, seja pelos endereços eletrônicos institucionais, que representam 58,07% (439), seguidas das reclamações, que representam 19,18% (145) do quantitativo geral. Abaixo de dez pontos percentuais figuram as comunicações, com 8,20% (62), as denúncias com 6,61% (50) e as solicitações com 5,82% (44). Por fim, os elogios e as sugestões, com representação de 1,19 e 0,93% (9 e 7 respectivamente) do total.



**Gráfico 2** – Percentual de manifestações por tipo



**Fontes:** Gerenciador de e-mails do IFCE, sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2018

Os encaminhamentos adotados para o tratamento das manifestações seguiram as orientações da Instrução Normativa (IN) nº 1/2014-OGU-CGU e, a partir de junho de 2018, do contido na IN nº 5/2018/MTCGU-OGU, que revogou a primeira. No tocante às comunicações e denúncias, inclusive as anônimas, todas as que guardavam relação com o IFCE e continham indícios de autoria materialidade foram encaminhadas ao Departamento de Correição para apuração, mediante processo administrativo.

As que não possuíam indicação de autoria foram encaminhadas à Auditoria Interna (Audin) a fim de servirem de base, a critério desta, para procedimentos em trilhas de auditorias futuras.



### 1.3.3 – Manifestações por tipo e por canal de acesso

Compondo um registro que englobe todas as manifestações e canais de acesso, apresentamos, o Quadro 4 exibe os números de manifestações recebidas em 2018, distribuídas por canais específicos.

**Quadro 4** - Quantitativo de manifestações recebidas em 2018, por tipo e canal de acesso

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	CANAL DE ACESSO			
	E-OUV	E-SIC	E-MAIL	SUB-TOTAL
Elogio	9	-	-	9
Sugestão	4	-	3	7
Solicitação	33	-	11	44
Reclamação	112	-	33	145
Denúncia	49	-	1	50
Comunicação	62	-	-	62
Informação	-	343	96	439
SUB-TOTAL	269	343	144	756
<b>TOTAL</b>	<b>756</b>			

**Fontes:** Gerenciador de e-mails do IFCE, sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2018

### 1.3.4 – Assuntos mais recorrentes nas manifestações

Analisando o teor das manifestações, constata-se que os assuntos mais recorrentes referem-se à gestão de pessoas, comportamento de docentes e técnicos, ingresso de alunos no IFCE e outras questões relacionadas a concursos públicos.

No exercício em análise, prosseguiram as convocação e posse de aprovados em concursos públicos para servidor (professores e técnicos administrativos) que envolveram grande número de inscritos, totalizando 76.664 mil inscrições deferidas. Em 2018, 125 novos servidores docentes e técnico-administrativos foram empossados nos respectivos cargos para os diversos campi do IFCE.

Na análise dos dados referentes à gestão de pessoas, nota-se que se mantém o interesse nos assuntos correlatos à concurso/assunção de cargos públicos, tais como informação sobre o número de cargos vagos e ocupados, quadro de referência de servidores, provimento por aproveitamento, redistribuição e concurso, presentes em 28,57% das manifestações. Pela análise do teor das manifestações infere-se que este interesse se dá por parte dos candidatos aprovados ou classificados em processos seletivos de mesma natureza, realizados em Instituições Federais de Ensino em todo o Brasil, a partir de 2016.

No Quadro 5, verificam-se, também, as demandas sobre comportamento de servidores (9,65%) e as formas de ingresso aos cursos do IFCE (8,20%).

**Quadro 5** - Quantitativo mais expressivo de assuntos presentes nas manifestações recebidas em 2018

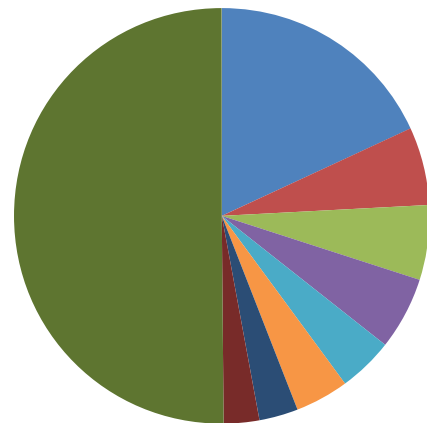
ASSUNTOS MAIS RECORRENTES				
ASSUNTO	E-OUV	E-SIC	E-MAIL	SUB-TOTAL
Cargos vagos	4	127	-	131
Aproveitamento de concursados	3	41	-	44
Comportamento de professor	38	-	4	42
Concursos	6	33	2	41
Seleção de cursos técnicos	3	3	26	32
Comportamento de servidor técnico-administrativo	31	-	-	31
Enem-Sisu	-	1	29	30
Remoção	7	14	1	22
Gestão (campus/ensino)	14	3	3	20
Outros Assuntos	-	-	-	363

**Fontes:** Gerenciador de e-mails do IFCE, sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2018



Para melhor visualização, apresentamos os dados referentes aos assuntos mais recorrentes no gráfico abaixo:

**Gráfico 3** – Assuntos mais recorrentes nas manifestações recebidas em 2018



- Cargos vagos
- Comportamento de professor
- Comportamento de servidor técnico-administrativo
- Remoção
- Outros assuntos
- Aproveitamento de concursados
- Concursos
- Enem-Sisu
- Gestão(campus/ensino)

**Fonte:** Gerenciador de e-mails do IFCE, sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2018

### 1.3. – Setores mais demandados

Considerando o aspecto da Unidade Estratégica responsável pelas manifestações recebidas em 2018, constata-se, no Quadro 6, que a Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (Progep) foi a mais demandada, recebendo 292 manifestações (38,62%) seguida da Pró-reitoria de Ensino (Proen), com 14,41% das manifestações (109 no total, incluindo o Departamento de Ingressos – DI e a Diretoria de Ensino a Distância – DEAD).

Com representação mais discreta figuram a Pró-reitoria de Administração e Planejamento (Proap), com 25 manifestações (3,31%); a Pró-reitoria de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação (PRPI) e a Ouvidoria, ambas com 10 (1,32%); e o Gabinete do Reitor, com 9 manifestações (1,19%).

**Quadro 6** - Unidades Estratégicas mais demandadas, por manifestações, em 2018

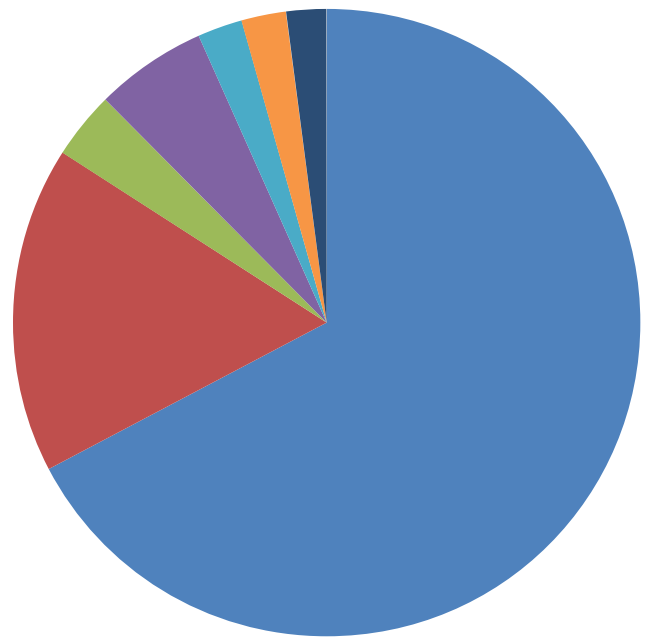
UNIDADE ESTRATÉGICA	MANIFESTAÇÕES
Progep	292
Proen	21
Proen/DI	73
Proen/DEAD	15
Proap	25
PRPI	10
Ouvidoria	10
Gabinete do reitor	9

**Fonte:** Gerenciador de e-mails do IFCE, sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2018



O Gráfico 4 apresenta, em percentual e quantitativos, as Unidades Estratégicas mais demandadas, de acordo com a recorrência de assuntos pertinentes a cada uma delas.

**Gráfico 4** – Unidades Estratégicas mais demandadas, em 2018



- Progep
- Proen/DI
- Proen/DEAD
- Proap
- PRPI
- Ouvidoria
- Gabinete do reitor

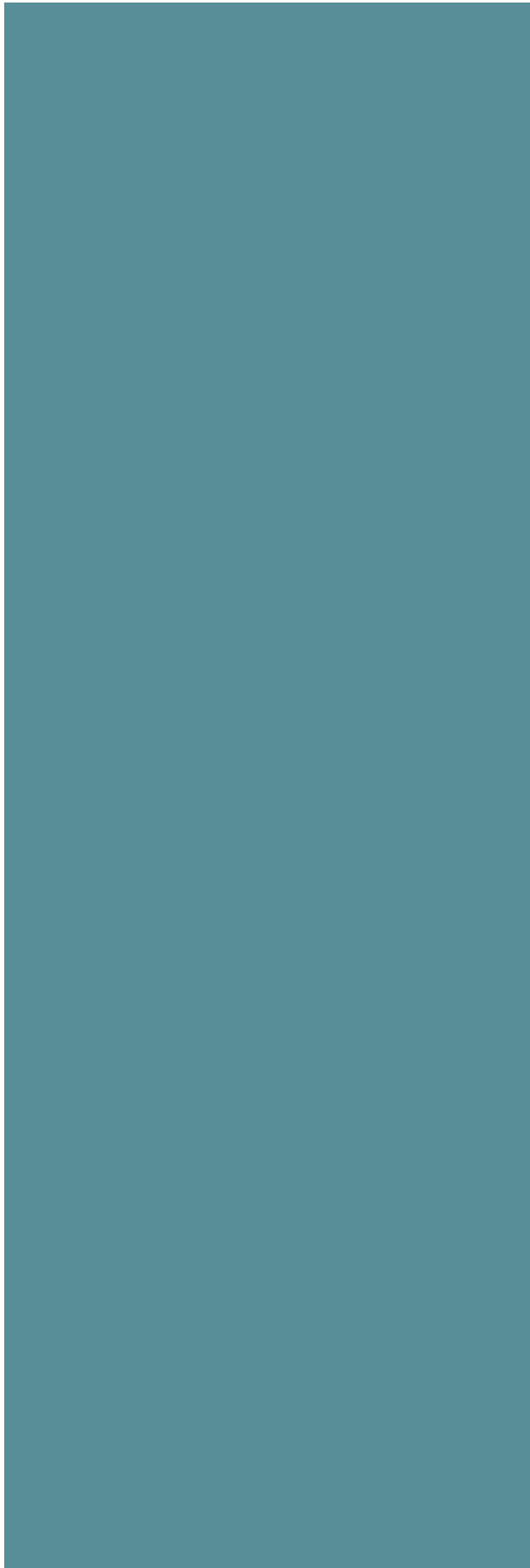
**Fonte:** Gerenciador de e-mails do IFCE, sistemas e-SIC e e-OUV da CGU - 2018

Considerando as 260 manifestações oficializadas, em 2018, com assuntos referentes aos campi do IFCE, destaca-se, conforme consta no quadro 7, o campus de Fortaleza (79), certamente por ser o campus com maior população acadêmica.

**Quadro 7 - Manifestações recebidas em 2018, por campi**

<b>DEMANDA POR SETOR/UNIDADE ESTRATÉGICA</b>				
<b>SETOR/CAMPUS</b>	<b>E-OUV</b>	<b>E-SIC</b>	<b>E-MAIL</b>	<b>SUB-TOTAL</b>
Acaraú	2	-	-	2
Acopiara	-	-	1	1
Aracati	3	2	2	7
Baturité	5	-	-	5
Boa Viagem	1	-	-	1
Camocim	3	-	-	3
Canindé	1	-	1	2
Caucaia	-	-	-	-
Cedro	2	1	-	3
Crateús	6	1	3	10
Crato	18	1	1	20
Fortaleza	60	5	14	79
Guaramiranga	2	-	1	3
Horizonte	-	-	-	-
Iguatu	1	1	3	5
Itapipoca	-	1	1	2
Jaguaribe	3	1	-	4
Jaguaruana	-	-	-	-
Juazeiro do Norte	13	-	3	16
Limoeiro do Norte	20	-	2	22
Maracanaú	9	-	1	10
Maranguape	-	1	1	2
Morada Nova	2	1	-	3
Paracuru	2	-	1	3
Pecém	3	-	2	5
Quixadá	4	1	1	6
Sobral	4	-	2	6
Tabuleiro do Norte	4	-	1	5
Tauá	-	-	1	1
Tianguá	3	1	1	5
Ubajara	21	-	2	23
Umirim	-	-	1	1
Mombaça (campi em implantação)	-	1	-	1
CAMPI DIVERSOS	2	1	1	4
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>19</b>	<b>47</b>	<b>260</b>

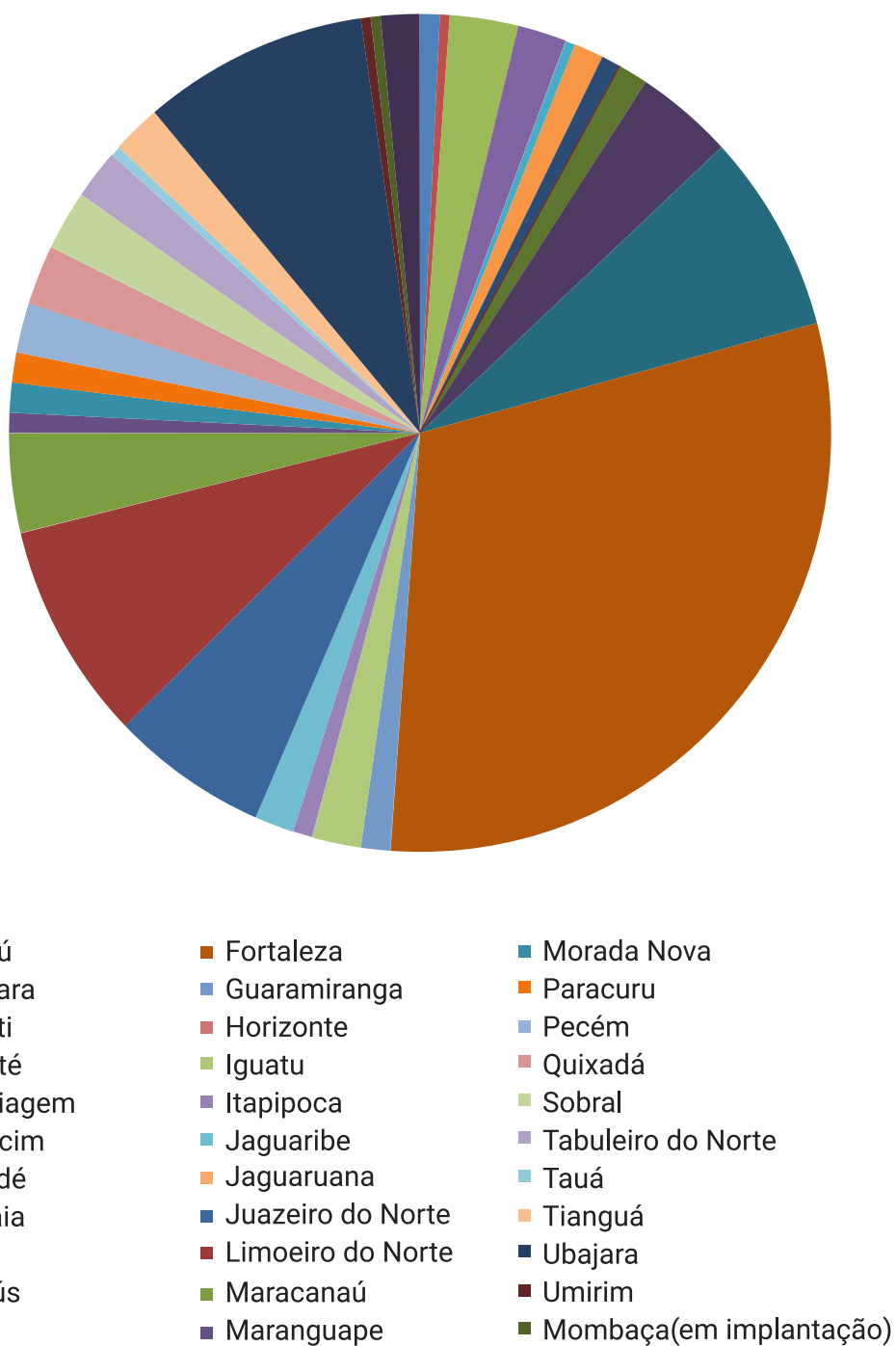
**Fontes:** Gerenciador de e-mails do IFCE e sistemas e-SIC e e-OUV da CGU - 2018





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, com 10,44% das manifestações, seguido dos campi de Ubajara (3,04%), Limoeiro do Norte (2,91%) e Crato (2,64%).

**Gráfico 5** - Manifestações recebidas em 2018, por campi



**Fonte:** Gerenciador de e-mails do IFCE, sistemas e-SIC e e-OUV da CGU - 2018



## 2.0 – Conclusão e Proposições

No exercício de 2018, a Ouvidoria do IFCE voltou a contar com o apoio de uma estagiária, aluna do ensino médio, o que permitiu catalogar as manifestações recebidas, como as apresentadas neste relatório. Ressalte-se que permanece, ainda, a carência de servidores, uma vez que o quadro funcional é restrito à ouvidora e à referida estagiária, cujo estágio encerrou em dezembro de 2018. Urge que a Ouvidoria passe a contar com, pelo menos, mais um servidor, para que as atividades preventivas possam ser encaminhadas e que a análise das manifestações recebidas possa, efetivamente, servir de referência para o aprimoramento das práticas de gestão, a partir de ações do planejamento institucional.

Ao analisar a série histórica das manifestações recebidas e administradas nos últimos cinco anos (Quadro nº 8), observa-se uma redução de número de registros em relação ao exercício passado, provavelmente por consequência da criação da Central de Atendimento, disponível no sítio eletrônico institucional, pela qual os usuários podem encaminhar pedidos diretamente aos setores. É o que já acontece para atender demandas da Pró-reitoria de Gestão de Pessoas; de Gestão da Tecnologia da Informação; e de Comunicação Social, dentre outros, a cujas manifestações a Ouvidoria não tem acesso.

Em cumprimento ao disposto na Instrução Normativa nº 19/MTCGU-OGU, que estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidorias por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, a Ouvidoria notificou o Gabinete do Reitor do IFCE para que as Unidades Estratégicas atendidas pela Central de Atendimento procedam à inserção no e-OUV das manifestações de ouvidoria recebidas pela referida central.

## Quadro 8 - Manifestações recebidas pelo IFCE de 2013 a 2018

MANIFESTAÇÃO	2013-2014	2015	2016	2017	2018
Elogio	-	1	4	6	9
Sugestão	-	1	10	4	7
Solicitação	-	32	62	135	44
Reclamação	10	44	321	187	145
Denúncia	6	26	47	79	50
Comunicação	-	-	-	-	62
Informação	254	198	534	494	439
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>302</b>	<b>978</b>	<b>905</b>	<b>756</b>

Fonte: Gerenciador de e-mails do IFCE, sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2013 a 2018

Embora se identifique 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 desde a implantação da Ouvidoria. Creditamos esse crescimento a maior visibilidade da Ouvidoria em nosso site e também ao aumento da popularidade dos sistemas e-SIC e e-OUV, administrados pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União e campanhas desse órgão de controle nas mídias sociais.

Da análise dos dados referentes a 2018, observa-se que das 756 manifestações recebidas, 58,07% destas (439) tratam acerca de solicitações de informação, seja por meio do e-SIC, seja pelos endereços eletrônicos institucionais. Depois delas, apontam-se 145 reclamações, que representam 19,18% das manifestações, seguidas de 62 comunicações (8,20%), 50 denúncias (6,61%) e 44 solicitações (5,82%). Observam-se, ainda, percentuais de 1,19% e 0,93%, referentes a elogios (9) e sugestões (7).

No tocante às denúncias recebidas, todas as que apresentaram materialidade foram encaminhadas para apuração, em atendimento ao contido nas INs nº 1/2014-OGU-CGU e nº 5/2014/MTCGU-OGU, respeitadas as respectivas vigências. Os normativos citados também balizaram o encaminhamento das demais manifestações.

As Unidades Estratégicas mais demandadas foram a Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (Progep), recebendo 486 manifestações, seguida da Pró-reitoria de Ensino (Proen), com 109



manifestações, e da Pró-Reitoria de Administração e Planejamento (Proap), com 25. Os assuntos mais recorrentes nessas manifestações referiam-se à gestão de pessoas, mais especificamente a assuntos correlatos com a assunção de cargos públicos, seguidos de informações correlatas à gestão de ensino, particularmente aos referentes ao ingresso de alunos no IFCE.

Considerando as 260 manifestações recebidas em 2018, com assuntos referentes aos campi do IFCE, destaca-se a predominância do campus de Fortaleza (79) com 30,38% das manifestações, certamente por ser o campus com maior população acadêmica, seguido dos campi de Ubajara (8,84%), Limoeiro do Norte (8,46%) e Crato (7,69%).

Ressaltando-se o contido no inciso III do art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e nos manuais da CGU sobre a IN nº 1/2014/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 sobre os aspectos expostos a seguir.

Os dados estudados apontam um aspecto a ser destacado: a disposição de informações. O IFCE precisa aprimorar as ações de transparência ativa, especialmente no sítio eletrônico, principal canal de comunicação dos dados institucionais. Compreende-se a complexidade de se administrar o volume de informação que o sítio comporta, entretanto, alguma ação precisa ser adotada para facilitar o acesso às informações mais demandadas, apontadas neste relatório.

Pelos dados analisados, identifica-se que 28,57% das solicitações de informação referem-se a assuntos correlatos à assunção em cargos públicos, tais como informação sobre o número de cargos vagos/ocupados, quadro de referência de servidores e provimento por aproveitamento e redistribuição e concurso.

Tal dificuldade também pode ser observada, neste relatório, no que se refere a acesso aos editais de seleção para ingresso nos cursos

do IFCE (Sisu, Enem, seleção de cursos técnicos, transferidos e diplomados) no sítio eletrônico. Por isto a Ouvidoria recomendará à Proen a instituição de uma área exclusiva para tratar dessas seleções, a fim de que as informações possam ser apresentadas de maneira mais clara e amigável.

Considerando o teor das manifestações, observa-se que o público discente tem procurado os canais da Ouvidoria para apresentar insatisfação com o comportamento de servidores, em especial de professores. Nos casos de denúncia com materialidade, as manifestações são encaminhadas ao Departamento de Correição e as que não possuem indicação de autoria são encaminhadas à Auditoria Interna, para se nortearem possíveis ações de auditoria, em consonância com os normativos da CGU.

Analisando os relatos apresentados nas manifestações, a Ouvidoria considera necessário que o IFCE promova ações de sensibilização e esclarecimento para os servidores, em especial docentes, sobre as implicações de comportamentos desarrazoados, tanto no contexto pedagógico como no contexto legal, que podem implicar penalização, caso progrida para apuração.

Destaque-se que no Plano de Integridade do IFCE há previsão de divulgação do canal de manifestações (e-OUV) para assuntos de ouvidoria, o que, certamente, impactará no número de demandas, requerendo ação institucional mais diligente na condução destas.

Por fim, cabe salientar a legislação editada já a partir de 2017 (Lei nº 13.460, em 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, com vigência desde 26 de junho de 2018; Decreto nº 9094, de 17 de julho de 2017, que trata sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos). Em 2018, soma-se à legislação o Decreto 9492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei 13.460/2017 e as IN 5/MTGCU-OGU, de 18

de junho de 2018, IN 18/2018/MTGCU-OGU e IN 19/2018/MTGCU-OGU, que dispõem da tramitação e adoção do Sistema e-OUV como canal único para recebimento de manifestações de Ouvidoria) para a qual o IFCE precisa se adaptar, em respeito ao cidadão, especialmente no tocante à constituição do Conselho de Usuários, que tem a finalidade de acompanhar, avaliar e propor melhorias para prestação de serviços públicos.



## **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: 1/2018 a 12/2018

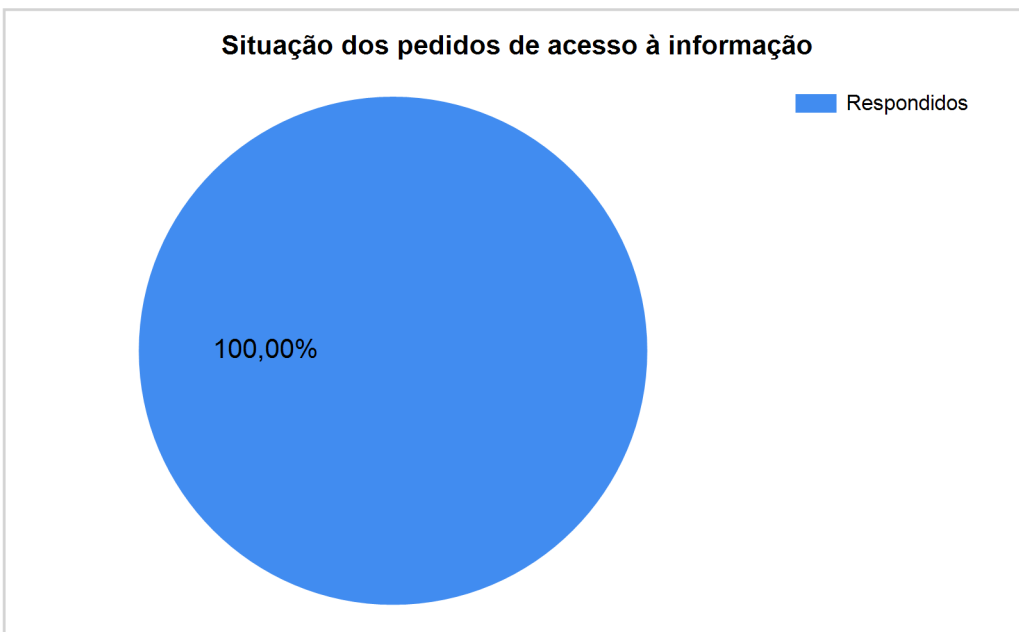
## 1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 343

Média mensal de pedidos: 28,58

## 2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status Pedidos	Quantidade
Respondidos	343



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	922	Total de solicitantes:	241
Perguntas por pedido:	2,71	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	21
		Solicitantes com um único pedido:	203

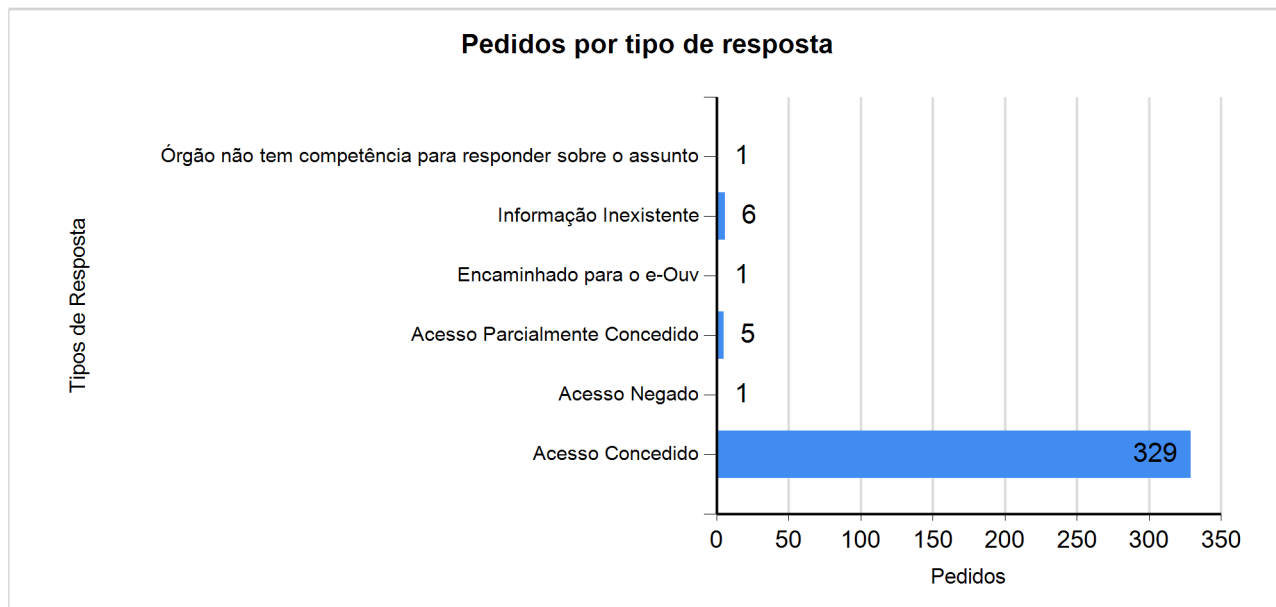
Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Educação profissional e tecnológica	339	98,83%

Educação - Educação superior	3	0,87%
Educação - Financiamento da educação	1	0,29%

### 3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 11,64 dias

	Quantidade	Porcentagem dos pedidos
<b>Prorrogações:</b>	17	4,96 %



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Dados pessoais	1	100,000 %	0,29 %
<b>TOTAL:</b>	1	100,00 %	0,29 %

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de Pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	340	99,13 %
Buscar/Consultar pessoalmente	3	0,87 %

### 4. Perfil dos solicitantes

Tipos de Solicitante		
Pessoa Jurídica	1	0,41 %
Pessoa Física	240	99,59 %



Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AC	8	3,33%	8
AL	1	0,42%	1
AM	9	3,75%	9
AP	2	0,83%	2
BA	5	2,08%	5
CE	85	35,42%	121
DF	7	2,92%	8
ES	1	0,42%	1
GO	6	2,50%	6
MA	2	0,83%	3
MG	6	2,50%	32
MS	3	1,25%	3
PA	7	2,92%	17
PB	17	7,08%	20
PE	8	3,33%	8
PI	12	5,00%	13
PR	4	1,67%	4
RJ	6	2,50%	9
RN	11	4,58%	12
RR	4	1,67%	5
RS	6	2,50%	6
SE	2	0,83%	3
SP	6	2,50%	7
TO	1	0,42%	1
Não Informado	21	8,75%	38

#### Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	55,83%

Escolaridade	
Ensino Superior	28,33%

F	39,58%
Não Informado	4,58%

Pós-graduação	26,25%
Mestrado/Doutorado	25,83%
Ensino Médio	12,92%
Não Informado	6,25%
Ensino Fundamental	0,42%

Profissão	
Servidor público federal	38,33%
Estudante	14,58%
Professor	10,83%
Não Informado	8,75%
Outra	7,08%
Empregado - setor privado	7,08%
Pesquisador	4,17%
Servidor público municipal	3,75%
Servidor público estadual	3,33%
Jornalista	1,25%
Profis. Liberal/autônomo	0,83%

#### Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de Pessoa Jurídica	
Outro	100,00%

## 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.

---



## **ANEXO 2**

