



# Relatório de Atividades da Ouvidoria

## 2019

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

Rua Jorge Dumar, 1703 - 2º andar

CEP: 60410-426

Jardim América - Fortaleza/CE

Manifestações: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Contatos: [ouvidoria@ifce.edu.br](mailto:ouvidoria@ifce.edu.br)/ (85) 3401 2333

[www.ifce.edu.br/ouvidoria](http://www.ifce.edu.br/ouvidoria)

## **EXPEDIENTE**

**Virgílio Augusto Sales Araripe**

Reitor

**Ivam Holanda de Souza**

Pró-Reitor de Gestão de Pessoas e autoridade de monitoramento da LAI no  
IFCE

**Tássio Francisco Lofti Matos**

Pró-Reitor de Administração e Planejamento

**Reuber Saraiva de Santiago**

Pró-Reitor de Ensino

**José Wally Mendonça Menezes**

Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação

**Zandra Ribeiro Mendes Dumaresq**

Pró-Reitora de Extensão

**Mariângela do Amaral Saboya**

Ouvidora

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria apresenta o relatório de atividades referente ao exercício de 2019, com o intento de contribuir para a transparência e melhoria da gestão pública, em atenção aos cidadãos que se manifestaram ao longo desse ano. Destacam-se as manifestações recebidas através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), bem como aquelas enviadas pelo e-mail [ouvidoria@ifce.edu.br](mailto:ouvidoria@ifce.edu.br), disponível em [www.ifce.edu.br/ouvidoria](http://www.ifce.edu.br/ouvidoria).

As informações demonstram diversos aspectos das funções desempenhadas pela Ouvidoria, por meio da análise estatística de todas as manifestações recebidas, que podem ser denúncias, comunicação de irregularidade, reclamações, solicitações, sugestões, elogios, SIMPLIFIQUE e pedidos de informações.

A Ouvidoria não tem poder decisório, mas tem ampla autonomia no acesso a todas as instâncias institucionais do IFCE. Uma de suas missões é atuar como conciliadora ou mediadora, a depender do caso concreto, sempre em atenção à ética, transparência e isenção. Pauta-se, neste trabalho, sobretudo nos princípios da legalidade, moralidade e legitimidade. Reúne, por ofício, informações estratégicas para a tomada de decisões, funcionando como elemento catalisador no processo de mudança e ajustes da Instituição, por ser o espaço de participação e controle social.

Com este trabalho — apoiado pelas unidades estratégicas da Reitoria e pelos campi — pretende-se contribuir com a formulação de políticas públicas com vistas à melhoria permanente dos serviços oferecidos pelo IFCE à comunidade.

## **1 - FUNCIONAMENTO, ESTRUTURA E ACESSO**

A Ouvidoria funciona no prédio da Reitoria, em Fortaleza, segundo piso, em espaço com acessibilidade para atendimentos presenciais. Neste caso, é necessário agendamento, por telefone ou e-mail. Conta com equipamentos compatíveis com as necessidades da prestação de bom serviço de atendimento ao usuário. O quadro de pessoal é formado por dois servidores técnico-administrativos, sendo um deles o titular da Unidade. São os responsáveis pelo atendimento das 34 unidades administrativas do IFCE, além da comunidade externa (autora de boa parte das manifestações recebidas). Nesta missão de atender ao público, a Ouvidoria conta com o apoio e sensibilidade imprescindíveis do Gabinete da Reitoria, pró-reitorias, diretorias sistêmicas e campi.

## **2 - GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

As manifestações são recebidas, tratadas e encaminhadas pelo Sistema de Ouvidorias Públicas e de Acesso à Informação do Poder Executivo Federal (e-OUV) e pelo Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC), ambos da Controladoria-Geral da União, hospedados na plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>. Dos sistemas, apenas o e-Ouv é integrado ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Assim, à medida que é registrada uma manifestação naquele sistema da CGU, ela é compartilhada no SEI. Com isso, ocorre a tramitação da manifestação entre os órgãos administrativos do IFCE até a conclusão. Além da segurança, a integração ágil na tramitação processual interna, perante o órgão técnico competente, possibilita prestar a informação, atender à solicitação ou sanar alguma deficiência.

Quanto ao e-SIC, que não tem integração ao SEI, a abertura dos processos administrativos é feita uma a uma pela equipe da Ouvidoria, assim como as recebidas por e-mail. O atendimento também ocorre presencialmente: o usuário se dirige à Ouvidoria e registra a demanda que, por sua vez, é devidamente cadastrada por ele em terminal próprio, se preferir. O atendimento presencial precisa ser pré-agendado. A Ouvidoria, nos atendimentos por telefone, informa ao usuário sobre a necessidade de registrar a manifestação no sistema afim (e-SIC ou e-OUV). A resposta é, também, enviada ao e-mail cadastrado.

**Entende-se por manifestação:** forma de o usuário expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos. As manifestações estão divididas por tipo:

**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

**Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito para os quais a solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas públicas e serviços prestados;

**Solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte da Administração;

**SIMPLIFIQUE!** Pedido de simplificação no atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos;

**Pedido de acesso à informação:** solicitação de acesso à informação pública de competência do IFCE;

**Comunicação de irregularidade:** manifestação por meio da qual o usuário prefere não se identificar (anônima). Geralmente, usada para denunciar.

### 3 – MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO

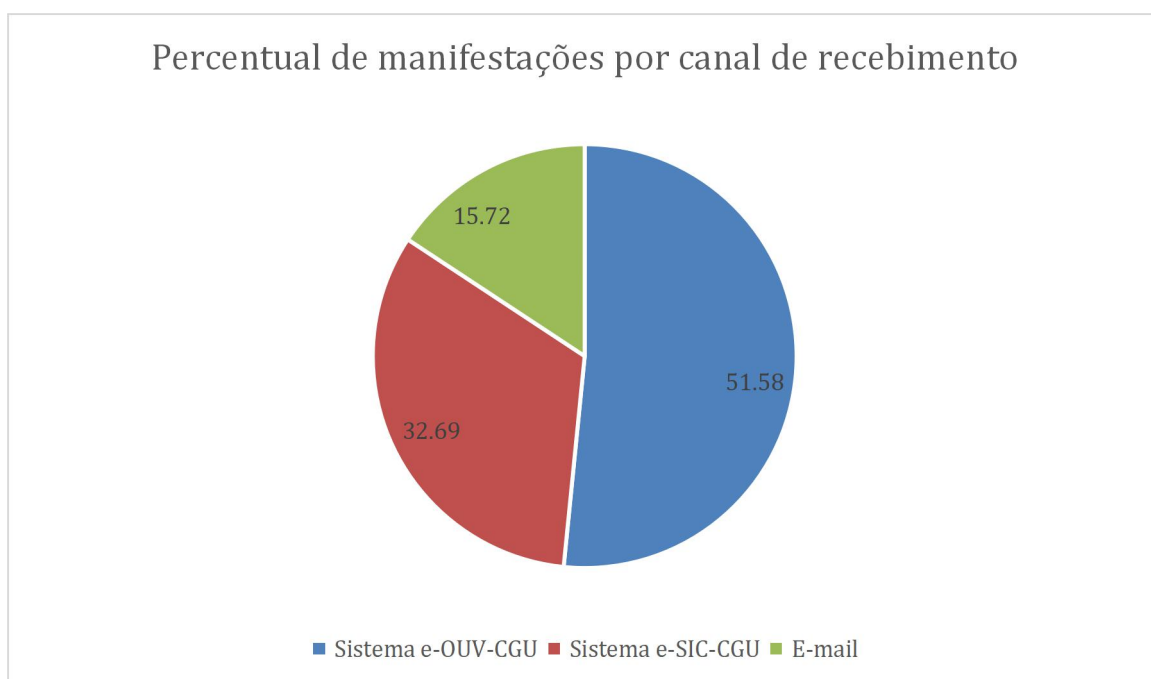
Em 2019, a Ouvidoria recebeu e analisou, adequadamente, 884 manifestações, assim distribuídas:

CANAL DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
--	------------

Endereços eletrônicos institucionais	139
Sistema e-OUV/CGU	456
Sistema e-SIC/CGU	289
<b>Total de manifestações recebidas</b>	<b>884</b>

Fontes: Gerenciador de *e-mails* do IFCE, sistemas e-SIC e e-OUV da CGU -(2019)

No gráfico abaixo, elaborado para melhor visualização, foram sistematizadas, em percentuais e em quantitativo, as manifestações recebidas por canal de atendimento. Observa-se que 456 manifestações, ou 51,58%, foram recebidas pelo e-OUV; 289 pelo e-SIC, que representam 32,69% do total; e 139 manifestações por e-mail, correspondente a 15,72%.



Fontes: Gerenciador de *e-mails* do IFCE, sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2019

#### **4 - SOLICITAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SOLICITANTES**

Utilizando ferramenta disponível no Sistema de Acesso à Informação (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>), é possível extrair dados 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: origem, escolaridade e profissão. Verifica-se, também, que 100% das solicitações de acesso à informação foram respondidas ao longo de 2019, isto é, 289.

#### **5 - DIAGNÓSTICO APRESENTADO PELO PAINEL RESOLVEU**

O Painel Resolveu (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>) é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-Ouv. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social. Por esta plataforma, é possível saber a quantidade de manifestações registradas, os assuntos mais citados pelos usuários, assim como a média de resolutividade das ouvidorias e, ainda, a satisfação do usuário que, de forma espontânea, avalia a prestação do serviço.

#### **6 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO**

As manifestações recebidas dos usuários (elogio, sugestão, reclamação, comunicação de irregularidade, denúncias, SIMPLIFIQUE, solicitação e pedido de acesso à informação) foram analisadas uma a uma e dado o tratamento adequado. Aquelas, cuja matéria de fato apresenta autoria e elementos mínimos de possível ilicitude de servidor, foram enviadas à Unidade de Correição. Quanto àquelas que tratam de possíveis irregularidades de gestão/administrativas, a depender do caso concreto, foram encaminhadas para os órgãos internos competentes ou para a Auditoria Interna a fim de que adotassem as providências devidas quanto ao caso informado pelo usuário. A maior parte das denúncias é feita por meio das comunicações de irregularidades, uma vez que são anônimas. Porém, o que importa para a Administração Pública é o fato e os personagens, isto é, não impede investigação preliminar. Vale destacar que mesmo se o usuário queira



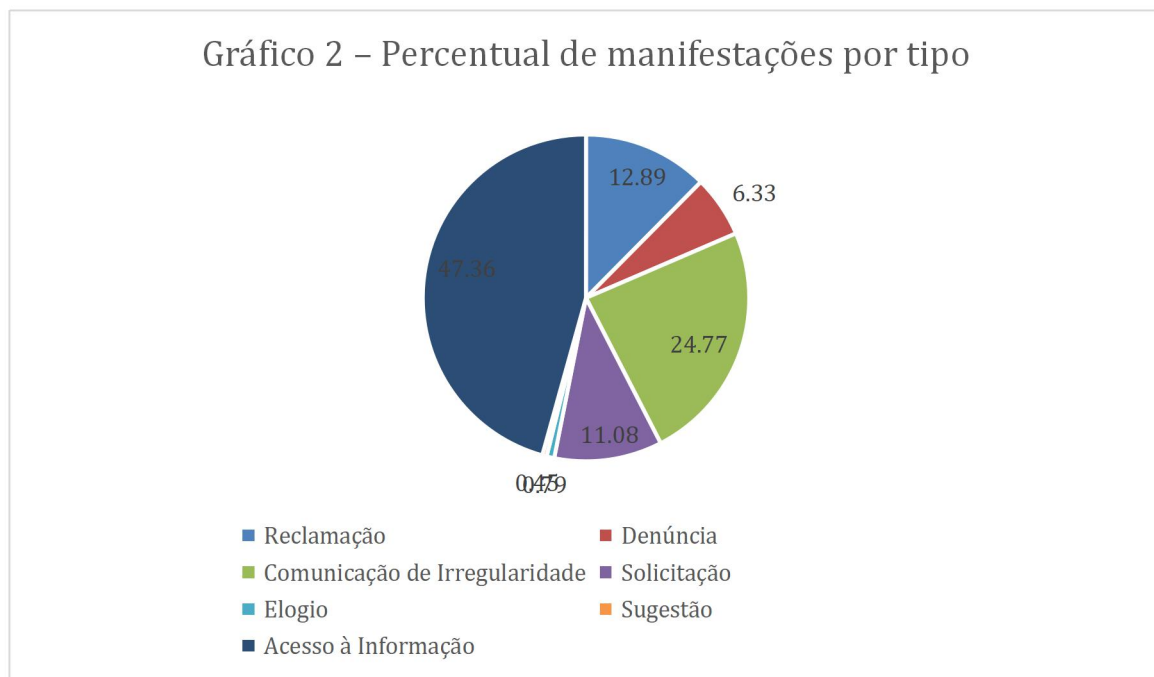
se identificar, é assegurado-lhe o sigilo, sob pena de apuração de responsabilidade de quem tomar as providências contra essa garantia ao direito de não querer se identificar.

<b>MANIFESTAÇÕES POR TIPO</b>	
<b>Reclamação</b>	<b>114</b>
<b>Denúncia</b>	<b>56</b>
<b>Comunicação de irregularidade</b>	<b>219</b>
<b>Solicitação de providências</b>	<b>98</b>
<b>Elogio</b>	<b>7</b>
<b>Sugestão</b>	<b>4</b>
<b>Solicitação de informação</b>	<b>385</b>
<b>Simplifique</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>884</b>

Fonte: Gerenciador de *e-mails*, sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2019

O Gráfico 2, a seguir, informa as manifestações recebidas, em percentuais e quantitativos. Destacam-se, no total, os pedidos de acesso à informação, que representam 43,55%. Na outra ponta, está a manifestação do tipo SIMPLIFIQUE, utilizada pelo usuário quando propõe desburocratizar algum serviço. Em 2019, recebeu-se 1 manifestação ou 0,11%.

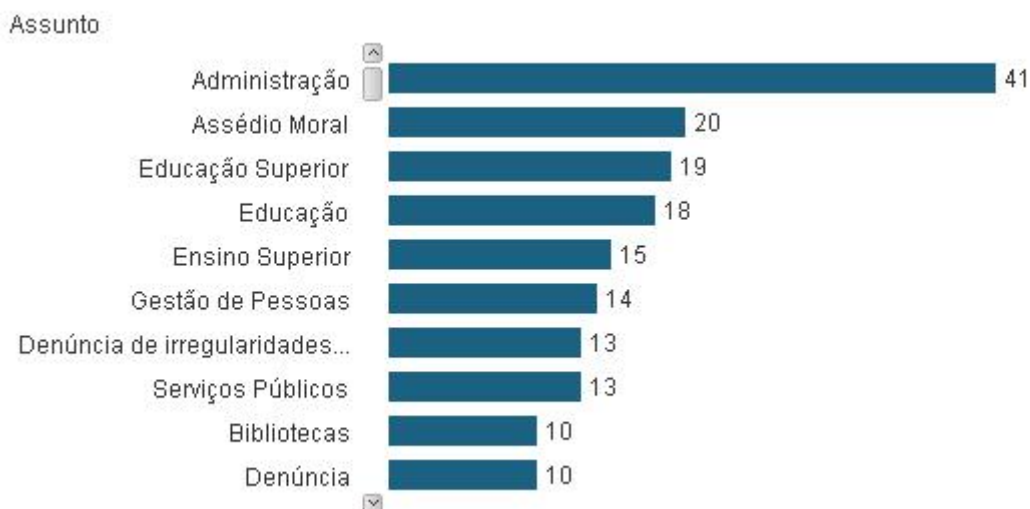
Gráfico 2 – Percentual de manifestações por tipo



Fontes: Gerenciador de *e-mails* do IFCE, sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2019

## 7 - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO E-OUV

O Sistema de Ouvidorias Públicas e de Acesso à Informação do Poder Executivo Federal (e-Ouv) é, hoje, o principal canal de recebimento de manifestações de ouvidorias. Abaixo, observam-se os principais assuntos das manifestações recebidas pelo Instituto Federal do Ceará. No caso, o assunto é indicado pelo usuário no momento em que a cadastra no sistema. Há casos, no entanto, no qual o assunto não corresponde ao fato apresentado.



Fonte: Painel Resolveu - 2019

## 8 - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO E-SIC

O Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC) recebe solicitação de acesso à informação pública. Em breve, acredita-se que a Controladoria-Geral da União (CGU) irá incorporá-lo ao e-OUV como um módulo. No ano de 2019, o e-SIC/IFCE recebeu 289 pedidos de informação, dos quais a maior parte dos assuntos versou sobre educação profissional e tecnológica, ou seja, 283 manifestações. Todos os pedidos são cadastrados no SEI, por meio do qual tramitam os processos administrativos no IFCE. Assim, dentro do prazo regular de 20 dias, cabe à área técnica se manifestar. Há manifestação, porém, que requer prorrogação do prazo em até 10 dias, pela complexidade de se obter uma resposta. Todavia, é condicionado ao órgão técnico solicitar justificativa. A partir dessa manifestação, o usuário é informado da prorrogação pelos motivos indicados no pedido do órgão competente demandado.

Assuntos mais citados pelo usuário em 2019 no cadastro da manifestação:

ASSUNTO	QUANTIDADE
Educação profissional e tecnológica	283

Educação de jovens e adultos	05
Educação superior	01
<b>Total</b>	<b>289</b>

Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação - 2019

## **9 - INTERPOSIÇÃO DE RECURSO E DE RECLAMAÇÃO CONTRA RESPOSTA OFERECIDA AO USUÁRIO**

O usuário cadastra o pedido de acesso à informação no Sistema de Informação ao Cidadão. O órgão técnico competente presta a informação no prazo legal (ou seja, 20 dias) prorrogável por mais 10, se houver necessidade. Recebida a resposta, o usuário pode ingressar, em 10 dias, com recurso fundamentado contra a resposta. O recurso é dirigido à autoridade superior àquela que prestou a informação. É possível, ainda, recorrer, de forma sucessiva, à autoridade máxima da entidade, à Controladoria-Geral da União e, por fim, à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), última instância administrativa. Em 2019, dos 289 respostas oferecidas, apenas 19 foram motivo de recurso. Desses, apenas 1 chegou à última instância e recebeu deferimento. Não houve reclamação de usuário por não oferecimento de resposta. Abaixo, quadro detalha os recursos recebidos e analisados.

Respostas oferecidas	Recurso ao chefe hierárquico	Recurso à Autoridade máxima	Recurso à CGU	Recurso à CMRI
289	19	2	2	1

## 10 - CONCLUSÃO E PROPOSIÇÕES

A Ouvidoria é um órgão administrativo necessário para mediar a relação entre a comunidade e o Instituto Federal do Ceará. Acredita-se, portanto, que o trabalho desta Unidade contribua com o fortalecimento da cidadania e da democracia participativa, busque despertar em cada usuário a necessidade de se manifestar e colabore, assim, para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pelo IFCE.

Entende-se que quanto maior for a participação do cidadão na Ouvidoria, maior será a oportunidade de a Administração Pública identificar possíveis pontos a melhorar ou falhas que até então não estavam sendo percebidas. Assim, pode dispor como parâmetro para formular políticas públicas a fim de sanar as deficiências ou aperfeiçoar determinado serviço.

Como parte da política de popularização da Ouvidoria, os servidores da unidade participaram, em 2019, de Seminários de Iniciação ao Serviço Público, realizados após a posse de servidores nos últimos anos, e nos encontros pedagógicos dos *campi* do IFCE, oportunidade em que foi possível sensibilizar uma parcela significativa do público interno em relação à existência de canais voltados para denúncias e outras manifestações de ouvidoria e acesso à informação. Além disso, foram mobilizadas as equipes de estruturação dos planos de integridade e de dados abertos.

Foi solicitada e atendida a adequação da home do portal do IFCE à Lei de Acesso à Informação quanto à disponibilização do acesso à Plataforma Fala.BR (que hospeda os sistemas E-Ouv e E-Sic). Antes, o usuário tinha que acessar o site da Ouvidoria. Hoje, basta clicar no banner fixo na parte inferior da página principal. Logo, ficou mais visível para a pessoa que queira apresentar manifestação ao setor. Houve a implementação, na página da Ouvidoria, dos canais integrados (Fala.BR) de manifestação (reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação de providências) e de acesso à informação, bem como da descrição de cada tipo de manifestação.

Diante de quadro deficiente de atualização, enviou-se sugestão aos órgãos técnicos competentes para que o Boletim Informativo de Serviços, responsável pela publicação dos atos administrativos e de gestão, fosse disponibilizado no ambiente externo de acesso público do SEI. Medida mais eficiente, uma vez que facilita a postagem e a gestão dos boletins, além de fortalecer a publicidade e o acesso do usuário.

Ademais, solicita-se, sempre, aos órgãos demandados pelos usuários que atentem aos prazos quando da necessidade de se prestar informação. A CGU, que supervisiona o serviço de Ouvidoria, tem sido cada vez mais rigorosa no acompanhamento dos trabalhos. Por fim, recomenda-se aos órgãos administrativos que “ouçam” o usuário, pelas manifestações, quando das proposições de ações de gestão pública.