



# Relatório de Atividades da Ouvidoria

## 2021



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

Rua Jorge Dumar, 1703 - 2º andar

Jardim América - Fortaleza/CE

CEP: 60410-426

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**

**José Wally Mendonça Menezes**

Reitor

**Marcel Ribeiro Mendonça**

Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

**Reuber Saraiva de Santiago**

Pró-Reitor de Administração e Planejamento

**Cristiane Borges Braga**

Pró-Reitora de Ensino

**Joélia Marques de Carvalho**

Pró-Reitora de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação

**Ana Claudia Uchoa Araújo**

Pró-Reitora de Extensão

**Tércio Victor de Oliveira Leal**

Ouvidor

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria apresenta o relatório de atividades referente ao exercício de 2021, observando o previsto no inciso II do art. 14 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com o intento de contribuir para a transparência e melhoria da gestão pública, em atenção aos cidadãos que se manifestaram ao longo desse ano. Inicialmente, cumpre esclarecer que a unidade de Ouvidoria do IFCE, além de administrar o registro das manifestações de Ouvidoria, 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). Destacam-se as manifestações recebidas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) (CGU), 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 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.

Tércio Victor de Oliveira Leal

**Ouvidor**

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

A Ouvidoria funciona no prédio da Reitoria, em Fortaleza, segundo piso, em espaço com acessibilidade para atendimentos presenciais (espaço não exclusivo da Ouvidoria). Neste caso, 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 pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), hospedada na página: <https://falabr.cgu.gov.br>. Apenas as manifestações de ouvidoria são integradas ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Assim, na medida em que uma é registrada na plataforma Fala.BR direcionada ao IFCE, esta é automaticamente compartilhada no SEI. Com isso, ocorre a tramitação da manifestação entre os órgãos administrativos do IFCE até a conclusão. Além da segurança, a integração possibilita agilidade na tramitação processual interna perante o órgão técnico competente para prestar a informação, atender à solicitação ou sanar alguma deficiência. Quanto às manifestações de acesso à informação, que não migram automaticamente para o SEI, a abertura dos processos administrativos eletrônicos é feita manualmente, uma a uma, pela equipe da Ouvidoria, assim como as recebidas por e-mail (caso o usuário não consiga protocolar a manifestação no sistema supramencionado). Também é possível o protocolo da manifestação feita 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 pelo e-mail [ouvidoria@ifce.edu.br](mailto:ouvidoria@ifce.edu.br). A Ouvidoria, nos atendimentos por telefone, informa ao usuário a necessidade de registrar a manifestação na plataforma Fala.BR. A resposta à manifestação é, também, enviada ao e-mail cadastrado no momento do protocolo.

**Entende-se por manifestação:** forma de o usuário expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua 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 a prestação de serviço público;

**Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja 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 ou reclamar.

### 3 – MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO

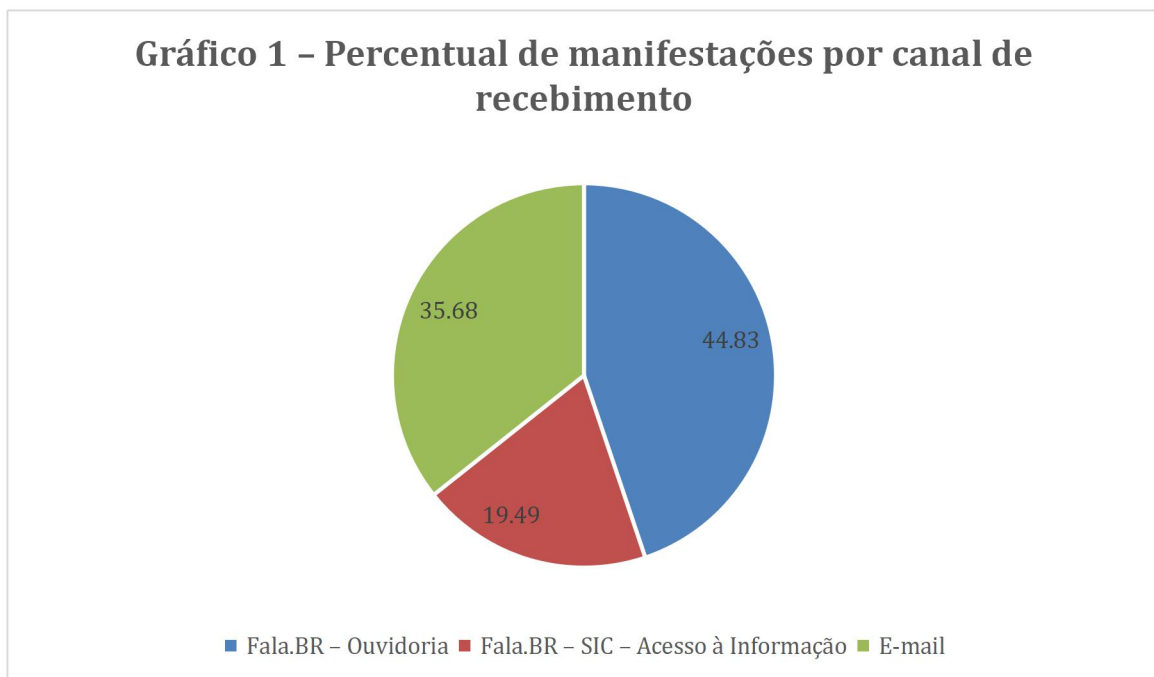
Em 2021, a Ouvidoria recebeu e analisou, adequadamente, 939 manifestações, assim distribuídas:

CANAL DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Endereços eletrônicos institucionais	335
Fala.BR – Ouvidoria	421
Fala.BR – SIC – Acesso à Informação	183
<b>Total de manifestações recebidas</b>	<b>939</b>

Fontes: Gerenciador de *e-mails* do IFCE e Plataforma Fala.BR da CGU - 2021

No gráfico abaixo, elaborado para melhor visualização, foram sistematizadas, em percentuais e em quantitativo, as manifestações recebidas, por canal de atendimento. Observa-se que 421 manifestações, ou 44,83%, foram recebidas pelo Fala.BR – Ouvidoria; 183 pelo Fala.BR – SIC – Acesso à Informação, que representam 19,49% do total, e 335 manifestações tratadas por e-mail, correspondentes a 35,68%.

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



Fontes: Gerenciador de *e-mails* do IFCE e Plataforma Fala.BR da CGU - 2021

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

Utilizando ferramenta disponível na plataforma Fala.BR (Painel da Lei 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. Verifica-se que 100% das solicitações de acesso à informação foram respondidas ao longo de 2021, isto é, 183.

##### **STATUS DOS PEDIDOS**



Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU - 2021



O prazo médio de respostas às demandas de acesso à informação no ano de 2021 foi de 15,47 dias:

## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

# 15,47 dias

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU - 2021

Em relação à satisfação do usuário solicitante nas respostas apresentadas nesse período, em uma avaliação de 0 a 5, temos:

## SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Todos

### TOTAL DE RESPOSTAS: 37

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

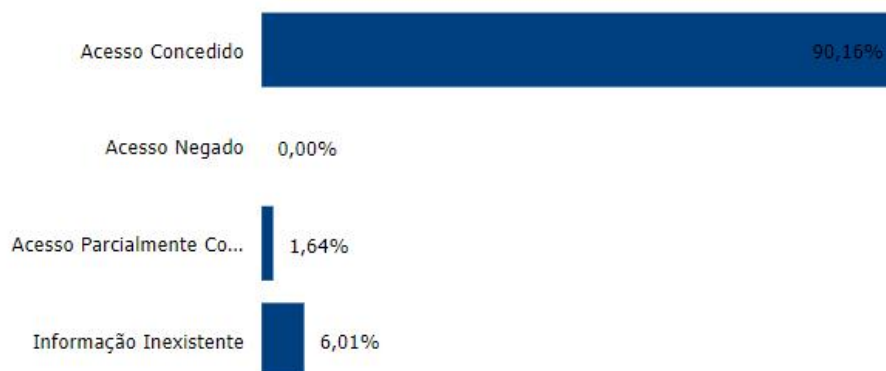


Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU - 2021

No que se refere ao tipo de resposta apresentada pelo SIC, 90,16% das respostas foram de concessão integral da informação. Destaque para 0% de respostas negando o acesso à informação:

## TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS

---



Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU - 2021

## 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 pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR). A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Desenvolvido 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 a elas dado o tratamento adequado. Aquelas, cuja matéria

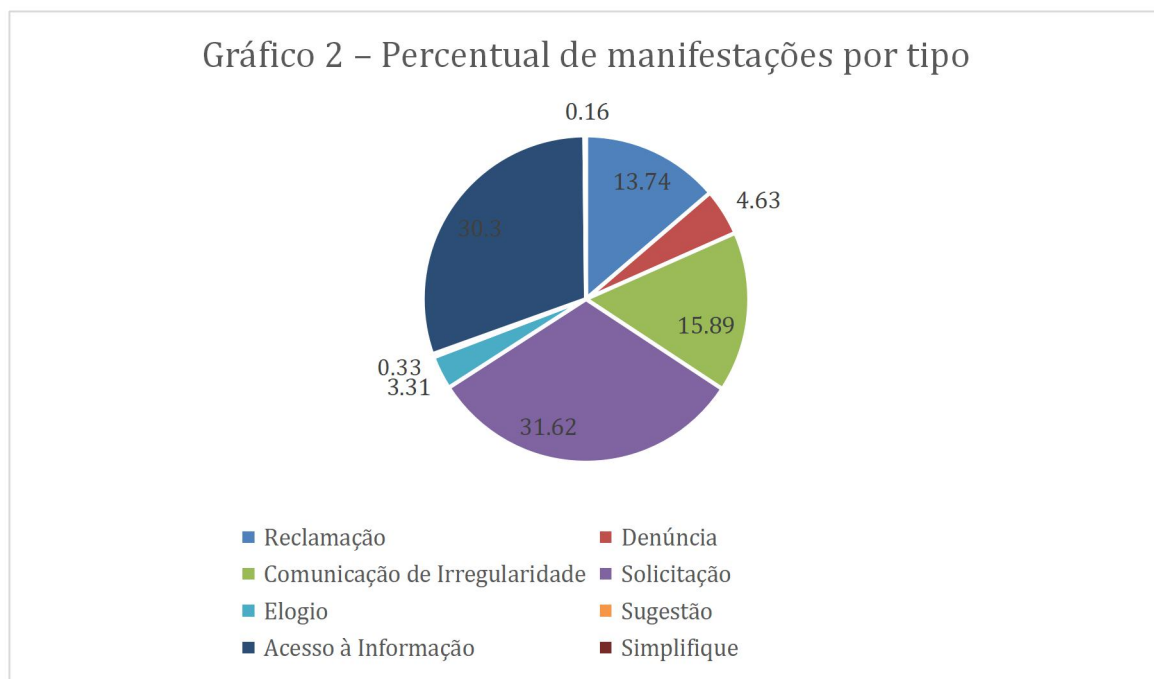
de fato apresenta autoria e elementos mínimos de possível ilicitude de servidor, foram enviadas à Unidade de Correição. A maior parte dos relatos de supostas irregularidades de servidores é feita por meio das comunicações de irregularidades, uma vez que são anônimas. Porém, o que importa para a Administração Pública é o fato e os personagens, isto é, mesmo anônimas, as comunicações de irregularidade têm a mesma importância das denúncias identificadas para o efetivo controle social. Vale destacar que caso o usuário queira se identificar, é assegurado-lhe o sigilo, sob pena de apuração de responsabilidade de quem desrespeitar essa garantia.

<b>MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR POR TIPO</b>	
<b>Reclamação</b>	<b>83</b>
<b>Denúncia</b>	<b>28</b>
<b>Comunicação de irregularidade</b>	<b>96</b>
<b>Solicitação de providências</b>	<b>191</b>
<b>Elogio</b>	<b>20</b>
<b>Sugestão</b>	<b>02</b>
<b>Acesso à Informação</b>	<b>183</b>
<b>Simplifique</b>	<b>01</b>
<b>TOTAL</b>	<b>604</b>

Fonte: Plataforma Fala.BR da CGU - 2021

O Gráfico 2, a seguir, informam-se as manifestações recebidas, em percentuais e quantitativos. Destacam-se, no total, as solicitações de providências (Ouvidoria) e de acesso à informação (SIC) que, juntas, representam 61,92% das manifestações protocoladas na plataforma Fala.BR. Na outra ponta, está a manifestação tipo SIMPLIFIQUE, utilizada pelo usuário quando de proposta para desburocratizar prestação de serviço. Em 2021, o IFCE recebeu somente uma manifestação desse tipo.

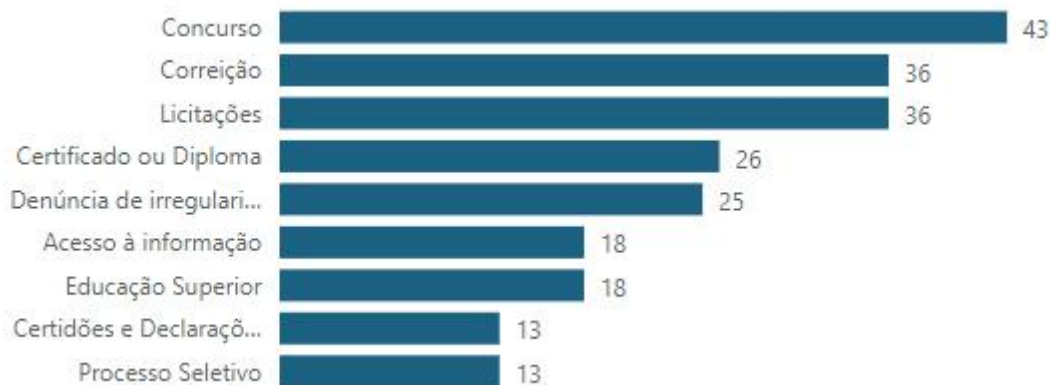
Gráfico 2 – Percentual de manifestações por tipo



Fonte: Plataforma Fala.BR da CGU - 2021

## 7 - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO E-OUV / PLATAFORMA FALA.BR

Abaixo, observam-se os principais assuntos relacionados nas manifestações de ouvidoria recebidas pelo Instituto Federal do Ceará. No caso, o assunto é indicado pelo usuário no momento em que cadastra a manifestação no sistema. Há casos, no entanto, em que o assunto não corresponde ao fato apresentado.



Fonte: Painel Resolveu CGU - 2021

## 8 - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO E-SIC / PLATAFORMA FALA.BR

Em 2021, o SIC/IFCE recebeu 183 pedidos de acesso à informação por meio da plataforma Fala.BR. Todos os pedidos são cadastrados no Sistema Eletrônico de Informações, 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 em se obter uma resposta. Todavia, é condicionado ao órgão técnico solicitar com 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 2021 no cadastro da manifestação:

ASSUNTO	QUANTIDADE
Educação profissionalizante	02
Acesso à informação	80
Concurso	23
Universidades e institutos	09
Planejamento e gestão	01
Educação superior	15
Ouvidoria	01
Correição	01
Processo seletivo	01

Auditoria	01
Outros em educação	05
Outros em administração	06
Outros em pesquisa e desenvolvimento	04
Outros em economia e finanças	01
Outros em trabalho	02
Matrículas	01
Bibliotecas	01
Benefício	01
Compras governamentais	02
Orçamento	01
Curso técnico	01
Atendimento	02
Cotas	03
Bolsas	01
Cadastro	01
Esporte profissional	01

Serviços públicos	02
Dados Pessoais (LGPD)	01
Proteção e benefícios ao trabalhador	01
Recursos humanos	10
Não informado	02
<b>Total</b>	<b>183</b>

Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU - 2021

## 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 2021, das 183 respostas oferecidas, apenas 11 foram motivo de recurso. Desses, nenhum chegou à última instância e recebeu deferimento. Não houve nenhuma reclamação de usuário por não oferecimento de resposta. Abaixo, quadro detalha os recursos recebidos e analisados.

### TOTAL DE RECURSOS



Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU - 2021

## 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 vem para contribuir com o fortalecimento da cidadania e da democracia participativa, busca despertar em cada usuário a necessidade de se manifestar e contribuir, 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, a equipe participou dos Seminários de Iniciação ao Serviço Público, realizados após a posse de novos servidores nos últimos anos, oportunidade na qual 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. É necessário que o trabalho de divulgação dos canais de ouvidoria seja intensificado, uma vez que se observa o desconhecimento de servidores e alunos sobre a correta utilização dos canais de protocolo de manifestações (em especial, de denúncias e reclamações). Uma das ferramentas utilizadas no ano para multiplicar essa informação foi o vídeo veiculado no canal TVIFCE no YouTube (<https://www.youtube.com/channel/UCy5QVTxaFvrQWee2o2YQUsg>), ação desenvolvida no projeto “Corregedoria Descomplica” liderado pelo Departamento de Correição do IFCE. O episódio 2 desse projeto é voltado para esclarecimentos sobre o que é uma denúncia, como e onde fazê-la (<https://www.youtube.com/watch?v=s9BVqDFK8pc&list=PLSWrjtbTsmXaJck9vlu24fr1nbDHx1Ob&index=2>).

No ano de 2021, foi realizado evento, com participação da Ouvidoria, denominado “Integridade: fortalecendo valores, alinhando ações”, apresentado aos Diretores-Gerais e Sistêmicos do IFCE para que compreendam e multipliquem informações sobre como ocorrem as ações da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Usuário (SIC) no âmbito do IFCE.

Importante destacar, no ano de 2021, a instituição do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos no IFCE, que já conta com 60 conselheiros cadastrados na plataforma virtual do colegiado aptos a avaliarem os serviços da instituição. Todos os cidadãos podem fazer parte do conselho, para que possam participar ativamente da avaliação da prestação dos serviços públicos do Executivo Federal. Para isso, o interessado deve se cadastrar na plataforma, disponibilizada pela CGU e publicada no portal do IFCE. Foi criada página



específica no portal do IFCE com os esclarecimentos necessários aos usuários: <https://ifce.edu.br/aceso-a-informacao/conselho-de-usuarios>.

A legislação diz respeito à participação, à proteção e à defesa dos usuários dos serviços públicos, oportunizando para qualquer cidadão integrar o Conselho e contribuir com as melhorias a serem implementadas a partir dos resultados obtidos pelas avaliações periódicas realizadas por meio da plataforma. O usuário cadastrado como conselheiro tem garantidas a proteção de seus dados e a participação remota. A participação e a contribuição dos membros do Conselho são voluntárias.

No ano de 2021, a Ouvidoria atualizou a Carta de Serviços do IFCE, realizou o cadastro dos serviços do IFCE no Portal GOV.BR, organizou campanhas de divulgação do Conselho de Usuários por meio de redes sociais e e-mails, com colaboração do Departamento de Comunicação do IFCE. Realizou, efetivamente, enquetes de todos os serviços cadastrados na Carta. Para o ano de 2022, com o final do ciclo de avaliações, pela plataforma, dos serviços cadastrados, os resultados das pesquisas serão publicados no site da instituição, e as respostas às consultas serão efetivamente encaminhadas aos setores responsáveis do IFCE, de modo que os feedbacks contribuam para a melhoria dos serviços prestados.

Observou-se que o trabalho de fortalecimento da Transparência Ativa no âmbito do Instituto Federal do Ceará (IFCE), iniciado em 2020, com a reorganização e disponibilização de informações públicas no portal do IFCE, dentro das diretrizes exigidas pela CGU, com uma nova página voltada ao acesso à informação no portal do IFCE (<https://ifce.edu.br/aceso-a-informacao/aceso-a-informacao-1/>), acarretou, em 2021, uma redução considerável em demandas de transparência passiva, uma vez que os usuários conseguiram alcançar as informações diretamente no site (em transparência ativa). Em 2020, das 587 manifestações protocoladas nos sistemas eletrônicos integrados à Plataforma Fala.BR, 278 (47,36% do total) eram demandas de transparência passiva (solicitação de acesso à informação). Já no ano de 2021, das 604 manifestações protocoladas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), 183 (30,3%) foram demandas de acesso à informação.

Ademais, solicita-se, sempre, aos órgãos demandados pelos usuários que atentem aos prazos quando da necessidade de se prestar informação. A Controladoria-Geral da União, 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.

As demandas mais frequentes relacionadas aos campi foram: ausências dos docentes e TAEs (suposto descumprimento de carga horária), tratamento com falta de urbanidade dos docentes e TAEs, falha na didática do docente, falha no atendimento dos setores administrativos, assédio, notas, conflitos em relacionamento interpessoal, informações sobre processos seletivos e concursos, solicitação de certificado/diploma etc.

Todas as denúncias e comunicações de irregularidades que versavam sobre supostas infrações disciplinares de servidores do IFCE e que reuniam requisitos mínimos de autoria e materialidade foram devidamente encaminhadas para apuração do Departamento de Correição do IFCE.

Faz-se oportuno consignar, ainda, que a Ouvidoria iniciou o processo de elaboração, consolidação e implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) no âmbito do IFCE. Na primeira etapa, ocorrida no segundo semestre de 2021, houve o preenchimento e envio, pelo sistema e-Aud (sistema desenvolvido pela Secretaria Federal de Controle Interno da Controladoria-Geral da União (CGU) para gestão da Atividade de Auditoria Interna Governamental) de profundo e extenso questionário de autodiagnóstico institucional, cujo intento foi o de subsidiar, com informações e dados, o órgão central de controle social, com vistas às demais fases do Modelo de Maturidade em Ouvidoria, programadas para 2022.

Por fim, foi esclarecida à gestão do IFCE a necessidade de destinar uma sala de atendimento exclusiva da Ouvidoria, com isolamento acústico adequado, para garantir a proteção à intimidade do manifestante, além de um acréscimo de servidor na equipe da Ouvidoria para realização de novas atividades, como o acompanhamento de medidas de resolução pacífica dos conflitos e do monitoramento de centrais de atendimentos de outras áreas do IFCE. Foi sugerida a criação/formalização de canais de atendimento virtuais para ampliar o atendimento a usuários que não podem se deslocar até a unidade da Ouvidoria.