



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2013/2014

APRESENTAÇÃO

Cumprindo as determinações legais e regimentais com o intuito de promover a recente atuação da Ouvidoria do IFCE, como instrumento de participação social, apresentamos um relatório sucinto das atividades referentes ao biênio 2013-2014.

Na perspectiva de promover a participação cidadã e o aperfeiçoamento das ações institucionais, o IFCE instalou, em janeiro de 2013, a Ouvidoria, já prevista no seu Regimento Geral, para atuar como órgão de assessoramento administrativo da Reitoria, encarregado de atuar na interlocução entre o cidadão e o IFCE.

A Ouvidoria Geral, além de administrar as manifestações dos cidadãos endereçadas ao IFCE, atua, também, como responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) instalado em cumprimento à Lei nº 12.527/2011, que regula o acesso à informação pública (Lei de Acesso à Informação-LAI).

Cabe ressaltar que a Ouvidoria do IFCE no exercício de 2013, concentrou esforços para sua instalação física e início de ações de sensibilização de gestores, que foram intensificadas no exercício de 2014, mediante a capacitação dos interlocutores da Ouvidoria nos *campi*.

Este relatório apresenta resultados e dados estatísticos referentes às manifestações das comunidades interna e externa à instituição, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas unidades estratégicas institucionais: Pró-reitorias, Diretorias Sistêmicas e os 23 *campi* do IFCE, em funcionamento.

Os dados a seguir apresentados foram coletados no Sistema e-SIC da Controladoria Geral da União (CGU) nas demandas presenciais apresentadas nos SIC dos *campi* do IFCE e nas solicitações encaminhadas pelos endereços eletrônicos sic@ifce.edu.br, ouvidoria@ifce.edu.br, além dos encaminhados ao e-mail da ouvidora.

Como objetivo final, espera-se que a Ouvidoria Geral, ao administrar o atendimento das demandas decorrentes do exercício da cidadania, possa contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos, prestados pelo IFCE.

Mariângela do Amaral Saboya
Ouvidora-geral do IFCE

1 ATIVIDADES REALIZADAS NOS EXERCÍCIOS 2013 E 2014

Este período marca a fase de estruturação da Ouvidoria do IFCE, partindo-se da nomeação da Ouvidora, por ato do Reitor do IFCE (Portaria nº 260/GR, de 01/03/2013) quando se iniciaram as atividades para dotar o setor de condições mínimas de funcionamento e para o cumprimento das atribuições constantes do Regimento Geral do IFCE.

Com este intuito, envidamos esforços para organizar um espaço físico e equipá-lo com os elementos básicos ao atendimento do cidadão (sala, mobiliário, equipamentos eletrônicos) além de pesquisar a experiência de outros órgãos, tais como outras instituições de ensino superior, no Ceará e na Rede de Institutos Federais (IFs) que contam com ouvidorias ativas.

Além disto, procuramos o apoio da Controladoria Geral da União no Ceará e Ouvidoria Geral da União (OGU) para intensificar as ações referentes à Lei de Acesso à Informação e da implantação da Ouvidoria do IFCE.

Estas e outras ações serão apresentadas, a seguir, em um breve relato do percurso adotado para a implantação e as atividades iniciais, desenvolvidas pela Ouvidoria no período de 2013-2014.

1.1 – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2013

1.1.1 – Estruturação

Como atividades iniciais, foram entrevistados ouvidores das principais instituições de ensino superior do Ceará e outros IFs, que já contavam com ouvidorias consolidadas, a fim de saber a forma de estruturação (pessoal, sistemas, regimentos) o modo de atuação, elementos necessários ao pleno funcionamento, forma de controle e fluxos de manifestações, entre outros. Aos órgãos de controle (CGU-CE e OGU) foram solicitadas orientações, treinamentos e material de divulgação.

Neste exercício iniciou-se a divulgação do endereço eletrônico da Ouvidoria (ouvidoria@ifce.edu.br) bem como as formas de contato, na área destinada aos órgãos de assessoramento ao Reitor, no sítio eletrônico Institucional. Intensificou-se, também, o controle das informações básicas, exigidas pela Lei 12.527/2011, sobre o acesso à

informação na Instituição, bem como a Carta de Serviços ao Cidadão, instituída pelo Decreto Federal nº 6.939/2009, com o objetivo tornar disponíveis ao cidadão informações sobre o Instituto Federal do Ceará, por meio do sítio www.ifce.edu.br.

1.1.2 – Gestão Estratégica

No contexto da gestão estratégica, a Ouvidoria marcou presença na elaboração do Plano de Desenvolvimento Institucional do IFCE/2014-2018, contribuindo com objetivos, metas e ações a serem realizadas no período planejado, visando a prover as condições para o funcionamento da Ouvidoria, no âmbito da Reitoria e dos *campi*, bem como a promoção da cultura da transparência no âmbito da Lei de Acesso a Informação.

Ainda em 2013, a Ouvidoria esteve presente em reuniões do Colégio de Dirigentes, órgão consultivo que reúne os principais gestores da Reitoria e dos *campi* do IFCE, para sensibilizar, informar e divulgar as ações que estavam sendo adotadas para a implementação do setor, bem como destacando os principais aspectos e conceitos de amplo acesso à informação, transparência ativa e transparência passiva, visando à consolidação da cultura de acesso, no escopo da LAI.

Como atividade de capacitação, a Ouvidora participou do curso “Rumo a uma cultura de acesso à informação: Lei 12.527/11”, promovido pela Escola Virtual da CGU, na modalidade a distância.

1.1.3 – Administração de Demandas

No âmbito do acesso à informação, a ouvidoria administrou (recebeu, encaminhou e respondeu) 176 demandas de acesso à informação encaminhadas ao IFCE, por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão da CGU (e-SIC/CGU) e, presencialmente, aos Serviços de Informação ao Cidadão (SICs) dos *campi*, além das encaminhadas pelo endereço sic@ifce.edu.br, no período de maio de 2012 (início da vigência da Lei de acesso à informação) a dezembro de 2013.

Classe de pedidos	Nº de pedidos
Pedidos via e-SIC/CGU	96
Pedidos sic@ifce.edu.br	74
Pedidos presenciais *	6
Total	176

***Pedidos presenciais por *campus*:**

<i>campus</i>	Quantidade de Pedidos
Fortaleza	3
Maracanaú	3

Em 2013, a Ouvidoria Geral do IFCE administrou 10 manifestações, sendo 6 oriundas do público interno e 4 do externo, assim qualificadas:

Tipos de Manifestação	Quantidade
Denúncias	7
Reclamações	3
Total	10

Ante as manifestações em questão, a atuação da Ouvidoria constou de mediação, busca de esclarecimentos, formulação de respostas e tratamento de denúncias (juízo de admissibilidade e encaminhamento para apuração) das quais decorreu 01 (um) Processo Administrativo Disciplinar (23255.019093.2013-82).

1.2 – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2014**1.2.1 – Gestão Estratégica**

No exercício de 2014, no contexto do planejamento estratégico institucional, especificamente no planejamento tático operacional, a Ouvidoria elaborou seu Plano Anual de Ação (PAA) contendo ações a serem executadas no exercício, a fim de alcançar as metas anuais para o cumprimento de dois objetivos propostos no PDI: 1) Providenciar as condições para o funcionamento da Ouvidoria no âmbito da Reitoria e dos *campi*; 2) Promover a cultura da transparência no âmbito da Lei de Acesso à Informação, conforme explicitados nos quadros 1 e 2, a seguir:

Quadro 1 – Especificação de objetivo estratégico - funcionamento da Ouvidoria

Objetivo	Providenciar as condições para o funcionamento da Ouvidoria no âmbito da Reitoria e dos <i>campi</i>				
Descrição	Estruturar as unidades de Ouvidorias, por meio da promoção de infraestrutura física, de recursos humanos e tecnológicos e elaborar os seus instrumentos regulamentares.				
Responsável	Ouvidoria da Reitoria			Tipo de Objetivo	Desdobrável
Indicador de Resultado	Total de unidades de Ouvidoria em funcionamento				
Meta	2014	2015	2016	2017	2018
23 unidades					
Iniciativas Estratégicas	Regulamentar o funcionamento dos instrumentos de operacionalização da Ouvidoria				
	Prover meios para estruturar a Ouvidoria Geral visando ao funcionamento do setor				
	Capacitar os servidores para atuarem nas atividades relacionadas com a transparência na instituição.				

Fonte: Plano de Desenvolvimento Institucional do IFCE – 2014-2018

Quadro 2 – Especificação de objetivo estratégico -Lei de Acesso à Informação

Objetivo	Promover a cultura da transparência no âmbito da Lei de Acesso à Informação.				
Descrição	Fortalecer o relacionamento da Ouvidoria e dos gestores do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) com a comunidade interna, visando a divulgar ações, trocar informações e incorporar boas práticas de transparência.				
Responsável	Ouvidoria da Reitoria			Tipo de Objetivo	Desdobrável
Indicador de Resultado	Total de eventos realizados				
Meta	2014	2015	2016	2017	2018
10 eventos	02	02	02	02	02
Iniciativas Estratégicas	Sensibilizar a comunidade por meio de eventos técnicos que tratem de assuntos relacionados com a transparência				
	Promover campanhas de divulgação (cartilhas, fôlderes, <i>banners</i> , etc)				

Fonte: Plano de Desenvolvimento Institucional do IFCE – 2014-2018

Visando a atingir os objetivos propostos no PDI e a fundamentar a atuação da incipiente Ouvidoria, estabelecemos as seguintes ações:

AÇÕES	PÚBLICO
Palestra proferida por Analista de Controle da CGU-Regional – CE, para ampliar a compreensão dos gestores sobre a LAI	Colégio de Dirigentes
Elaboração e discussão com gestores do fluxo interno de encaminhamento e respostas às manifestações	Colégio de Dirigentes
Apresentação da Ouvidoria nos Seminários de Recepção dos Servidores (3 seminários: março, maio e setembro/2014)	Servidores recém-empossados
Palestra: “Sensibilização para ações de transparência ativa no âmbito da Lei de Acesso à Informação”, no III Fórum de Administração e Planejamento do IFCE	Gestores de Unidades Estratégicas, Diretores, Chefes e Coordenadores de Administração e Planejamento dos <i>campi</i> do IFCE
Acompanhamento e orientação de técnicos da Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação do IFCE (DGTI) com vista à elaboração do sistema de controle de manifestações	Ouvidoria/Diretoria de Gestão da Tecnologia da Informação do IFCE

Ao longo do exercício de 2014, a Ouvidoria já contava com estrutura física (sala e equipamentos) entretanto, não dispunha de servidores para apoiar as ações do setor no atendimento aos 23 *campi* do IFCE em funcionamento, distribuídos por todo o Estado do Ceará, além das demais unidades estratégicas instaladas na Reitoria. Esta realidade motivou a centralização das ações na Ouvidoria, que passou a contar com o apoio de interlocutores, indicados pelos gestores das unidades estratégicas (Pró-reitorias, Diretorias Sistêmicas, Órgãos de Apoio e Assessoramento do Reitor, Diretorias Gerais dos *campi*) a fim de auxiliar na prestação de informação no âmbito da LAI, bem como para intermediar a condução das manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

1.2.1.2– Capacitação

Em busca de qualificação dos serviços prestados, a Ouvidora do IFCE participou dos seguintes eventos e cursos de capacitação:

EVENTO	PROMOÇÃO
Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas 18 a 20 /03/14 – Brasília-DF	Controladoria-Geral da União (CGU)
Lançamento da RedeSIC 29 e 30 /05/ 2014, na Escola Nacional de Administração Pública – ENAP- Brasília/DF	CGU e Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão
1º Encontro de Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) das Instituições Públicas de Ensino Superior e de Pesquisa do Brasil-6 e 7/08/14 – Campinas/SP	UNICAMP e CGU
Ciranda Nacional de Ouvidorias 6 e 7/11/14 - Brasília-DF	Ouvidoria-Geral da União (OGU) -CGU
Curso Gestão e Prática em Ouvidoria 15 a 17/09/2014, na ESAF-Regional Ceará	OGU-CGU
Curso: Ética na Administração Pública – (EAD) Abril/2014– Programa de Formação Continuada de Ouvidorias-Profoco	OGU-CGU
Curso: Introdução ao Direito Constitucional (EAD) - Maio/2014 - Profoco	OGU-CGU
Curso: Ouvidoria na Administração Pública (EAD)- Setembro/2014- Profoco	OGU-CGU

A Ouvidoria Geral articulou a participação de servidores no Programa Capacita que é promovido pela CGU e objetiva promover a melhoria da gestão de recursos públicos. No total, 26 vagas foram destinadas a servidores do IFCE para os minicursos de *Responsabilidade Administrativa, Civil e Penal no Serviço Público Federal, Auditoria Interna e Introdução ao Regime Diferenciado de Contratação – RDC*, ministrados em outubro/2014, por Analistas da CGU-CE, na ESAF/CE.

Neste mesmo programa, 32 servidores, interlocutores da Ouvidoria nas unidades estratégicas, além da Ouvidora, foram capacitados por meio dos minicursos “Aspectos Introdutórios da Lei de Acesso à Informação – LAI” e “Decisões da CGU em relação à LAI”,

ministrados em 20/10/2014, também por Analistas da CGU-CE. Tais servidores foram, ainda, estimulados a participar de cursos a distância oferecidos no Programa Profoco/OGU/CGU, que reúnem informações importantes, tanto para os gestores da LAI quanto para outras áreas da gestão pública.

1.2.2 – Administração de Demandas

Durante o ano de 2014, a Ouvidoria do IFCE administrou 270 demandas, entre manifestações e solicitações de informações, assim distribuídas:

- 114 manifestações recebidas e respondidas via endereços eletrônicos institucionais, sendo:
 - 98 solicitações de informação
 - 10 reclamações -
 - 6 denúncias - das quais 1 foi encaminhada à Comissão de Ética e 2 geraram Processos Administrativos Disciplinares (23491.034248.2014-07 e 23255.044573.2014-62)
- 156 solicitações de informação, encaminhadas via e-SIC/CGU;
- Totalizando **2 7 0 atendimentos**

Destaque-se que, em 2014, recebemos grande número de solicitações de informação e manifestações diversas, encaminhadas aos endereços eletrônicos institucionais, em virtude da realização de concurso público para cargos da carreira de Técnicos Administrativos em Educação, com o expressivo número de 39.015 candidatos inscritos.

Cientes de que as demandas decorrentes do exercício da cidadania devem provocar a contínua melhoria dos serviços públicos prestados pelo IFCE, a Ouvidoria instituiu procedimento intitulado "Recomendação", por meio do qual orienta os gestores à adequação de processos internos, com vistas à melhoria dos serviços públicos prestados pela Instituição.

As manifestações recebidas referindo-se ao concurso motivaram a emissão da primeira recomendação da Ouvidoria, que versou sobre a necessidade de aprimorar o

sistema de administração das inscrições os concursos do IFCE, com vistas a permitir ao cidadão a possibilidade de acompanhar sua demanda no referido sistema.

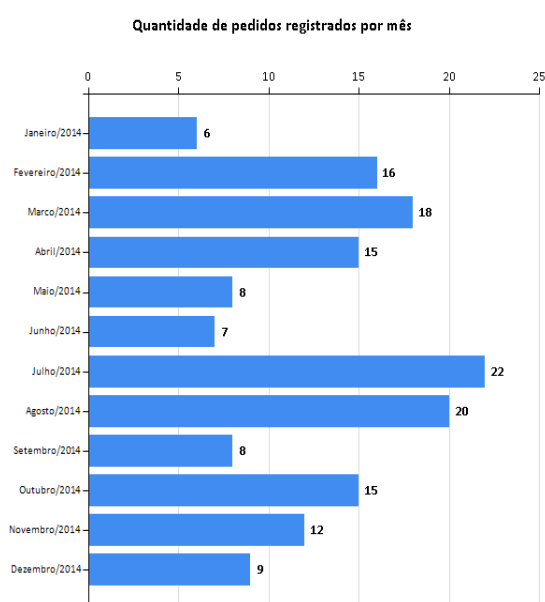
As manifestações encaminhadas à Ouvidoria do IFCE foram assim administradas:

Demandas	Providências Adotadas
Solicitações de Informação	Informações Prestadas por <i>e-mail</i> ou pelo sistema e-SIC/CGU
Reclamações	Respostas encaminhadas aos solicitantes apresentando as providências adotadas
Denúncias	Encaminhamento para apuração

Em virtude da implantação do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão da CGU (e-SIC/CGU) o endereço eletrônico sic@ifce.edu.br foi desativado. Assim, as demandas por informação, encaminhadas por meio eletrônico, passaram a ser concentradas no sistema e-SIC/CGU.

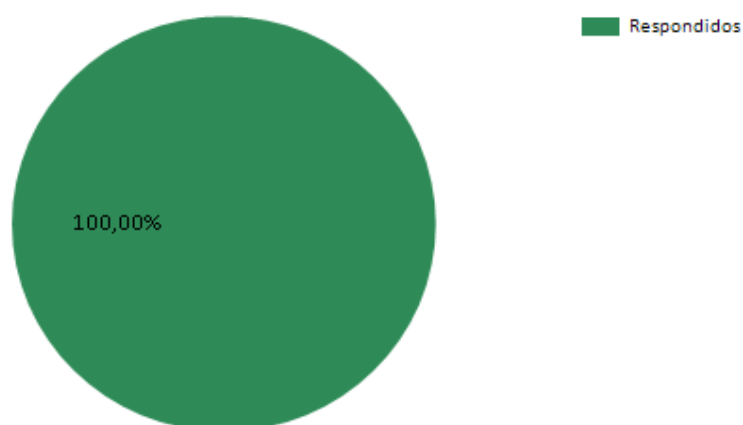
No exercício de 2014, as solicitações de informação, encaminhadas via e-SIC/CGU, são assim caracterizadas:

Quantidade de Pedidos	Média mensal de pedidos
156	13



QUANTIDADE	STATUS DO PEDIDO	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
156	Respondido	13,70 dias

Situação dos pedidos de acesso à informação



Estatísticas:

Demais estatísticas elaboradas a partir dos pedidos encaminhados por meio do e-SIC/CGU podem ser analisadas no *link*:

<http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/>

acessando a aba “Relatórios Estatísticos” e identificando, em seguida, o período e o órgão de interesse (IFCE-Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Ceará); em seguida, pode-se escolher o tipo de relatório:

- Relatório de Pedidos - Detalhado
- Relatório de Pesquisa de Satisfação
- Relatório Estatístico de pedidos de acesso à informação e solicitantes
- Relatório de recursos e reclamações
- Relatório de recursos à CGU interpostos por *e-mail* (até 22 de agosto de 2012, quando esta funcionalidade foi integrada ao e-SIC)
- Relatório de recursos à CMRI - Comissão Mista de Reavaliação de Informações, interpostos por *e-mail* (até 31 de janeiro de 2014, quando esta funcionalidade foi integrada ao e-SIC).

2. CONCLUSÃO E PROPOSIÇÕES FUTURAS

Entendemos que a implantação da Ouvidoria no IFCE é uma ação de superior importância para o fortalecimento da atenção cidadã, para o desenvolvimento institucional e, ao mesmo tempo, um grande desafio, para o qual a comunidade interna precisa ser preparada.

Nestes dois anos iniciais de trabalho, estabeleceram-se as bases para um pleno funcionamento futuro que, com certeza virá a termo, principalmente quando a Ouvidoria estiver estruturada como setor, atuando de forma plena no tratamento das manifestações e das demandas de acesso à informação.

De imediato, vislumbram-se duas grandes frentes de trabalho a ser consolidadas no exercício de 2015: a primeira refere-se à sensibilização dos servidores do IFCE sobre a função e o modo de atuação da Ouvidoria como instrumento de participação cidadã; a segunda refere-se ao fortalecimento da cultura de acesso, no âmbito da LAI, e a consequente melhoria da transparência ativa na instituição, amparada no conceito de dados abertos, propostos pelo Governo Federal.

Para isto, esperamos continuar contando com o apoio dos interlocutores nos *campi*, bem como dos gestores do IFCE, a fim de cumprirmos o papel que a sociedade espera do Instituto Federal do Ceará e, especialmente, no cumprimento de sua missão de “Produzir, disseminar e aplicar os conhecimentos científicos e tecnológicos na busca de participar integralmente da formação do cidadão, tornando-a mais completa, visando sua total inserção social, política, cultural e ética”.