



**INSTITUTO  
FEDERAL**  
Ceará

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA**

**2022**

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

Rua Jorge Dummar, 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

## 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 às pessoas usuárias.

O quadro de pessoal é formado por dois servidores técnicos-administrativos, sendo um deles o titular da Unidade. São os responsáveis pelo atendimento das 35 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 dos campi.

## 2 - GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações são recebidas, tratadas e encaminhadas pela Plataforma Integrada de Ouvidorias Públicas (Fala.BR), hospedada em: <https://falabr.cgu.gov.br>. Na medida que são recebidas pela FalaBr, as manifestações passam pelo tratamento da Ouvidoria e são exportadas e protocoladas no Sistema Eletrônico de Informação (Sei).

Com isso, ocorre a tramitação da Ouvidoria para os demais órgãos administrativos do IFCE até a conclusão. Também é possível o protocolo da manifestação presencialmente, onde o usuário se dirige à Ouvidoria e registra sua demanda. 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 ou por e-mail, informa à pessoa usuária da necessidade de registrar a manifestação na Plataforma Fala.BR, tendo em vista ser o canal adequado e preferencial.

**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 – TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ANALISADAS PELA OUVIDORIA EM 2022**

Em 2022, a Ouvidoria recebeu, analisou e respondeu, adequadamente, 509 manifestações, de Ouvidoria: Reclamação, Solicitação, Elogio, Denúncia, Sugestão, Comunicação de Irregularidade e Simplifique. Do total, 97% das respostas foram apresentadas dentro do prazo, contra, decerto, 3% respondidas a destempo.

O tempo média, referente a apresentação de resposta à pessoa usuária, nesse ano, foi de 28 dias, considerando o período de até 60 dias, incluindo a prorrogação, observa-se a razoabilidade quanto à oferta de resposta. Nessa mesma época, foram arquivadas 10 manifestações, uma vez que não foi possível obter a clareza necessária à compreensão da demanda.

Já em relação aos pedidos de acesso à informação, registrou-se 172 manifestações e todas foram atendidas, sendo que a média de tempo, de apresentação de resposta, ficou

em 16,38 dias. No tocante aos pedidos de acesso à informação, o tempo máximo, para que a administração pública preste a informação, é de 30 dias. Assim sendo, somando as manifestações de Ouvidoria e os pedidos de acesso à informação, passaram pela Ouvidoria, em 2022, 687 demandas de pessoas usuárias.

#### 4 – PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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 aos pedidos de informação. Verifica-se que 100% das solicitações de acesso à informação foram respondidas ao longo de 2022.



Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU - 2022

Em relação à satisfação das pessoas usuárias nas respostas apresentadas nesse período, em uma avaliação de 0 a 5, o IFCE obteve nota 4,63.

Em 2022, foram interpostos 15 recursos contra respostas apresentadas aos pedidos de acesso à informação, apenas 01 foi apreciado pela Controladoria-Geral da União, em terceira instância.

Logo, extrai-se, a partir dos dados e informações disponibilizadas, que há uma inclinação institucional ao atendimento das demandas de acesso à informação.

#### 5 – 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.

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 a autoria, isto é, apesar de anônimas as comunicações de irregularidade têm a mesma importância das denúncias identificadas para o efetivo controle social.

Vale destacar que mesmo se a pessoa usuária queira se identificar é assegurado-lhe o sigilo, sob pena de apuração de responsabilidade em caso de descumprimento dessa previsão legal expressa.

<b>MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR POR TIPO</b>	
<b>Reclamação</b>	<b>164</b>
<b>Denúncia</b>	<b>40</b>
<b>Comunicação de Irregularidade</b>	<b>150</b>
<b>Solicitação</b>	<b>128</b>
<b>Elogio</b>	<b>23</b>
<b>Sugestão</b>	<b>4</b>
<b>Acesso à Informação</b>	<b>172</b>
<b>Simplifique</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>681</b>

## **6 – DAS CONCLUSÕES**

Depreende-se, portanto, que a Ouvidoria, ao longo de 2022, atendeu exitosamente às manifestações recebidas, não deixando nenhuma demanda sem resposta ao longo

desse ano, mérito, também, dos órgãos administrativos integrantes do Instituto Federal do Ceará que são, na prática, os verdadeiros demandados pelas pessoas usuárias.