

**INSTITUTO
FEDERAL**
Ceará

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2023

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 / (85) 3401 2333

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 (até abril de 2023)

Antonio José Pessoa de Alencar

Ouvidor (a partir de abril de 2023)

APRESENTAÇÃO

Criada em 2013, a Ouvidoria do Instituto Federal do Ceará (IFCE) iniciou suas atividades com uma servidora, na condição de ouvidora. Mais adiante passou a contar com uma estagiária. Somente no ano de 2019 recebeu em seu quadro mais um servidor estável. Em março de 2023, devido ao pedido de dispensa da função e vacância do cargo de provimento efetivo do então ouvidor, o setor voltou a ficar com apenas um servidor.

Em novembro do mesmo ano, a Ouvidoria teve o quadro de pessoal recomposto com a entrada de mais uma pessoa, passando novamente a contar com dois servidores. Em que pese não ainda ser o ideal, considerando o aumento crescente das demandas permanentes (Conselhos de Usuários, Plano de Integridade, Plano de Dados Abertos, Privacidade e Dados Pessoais) e das manifestações recebidas pelas pessoas usuárias, nota-se um esforço do IFCE em estruturar o órgão de controle social, um evidente reconhecimento do papel da participação social na Administração Pública.

Dito isso, apresenta-se o Relatório de Ouvidoria, edição 2023, com uma síntese das atividades realizadas nesse ano.

Antonio José Pessoa de Alencar

Ouvidor

1- 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. A Ouvidoria, nos atendimentos por telefone ou por e-mail, informa à pessoa usuária da necessidade de registrar a manifestação na Plataforma Fala.BR.

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: 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.

2 – 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.

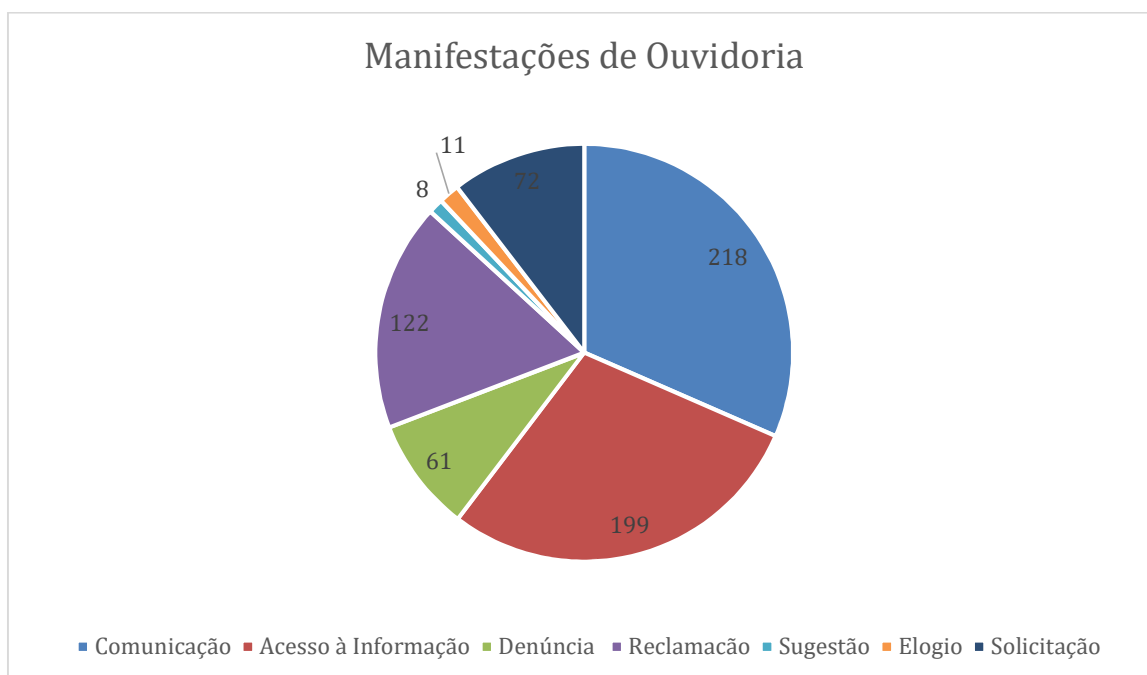
A maior parte dos relatos de supostas irregularidades de servidores é feita por meio das comunicações de irregularidades, uma vez que são anônimas. Porém, o que importa para a Administração Pública é o fato e a autoria, isto é, mesmo anônimas as comunicações de irregularidade, têm a mesma importância das denúncias identificadas para o efetivo controle social. Vale destacar que mesmo se o usuário queira se identificar, é assegurando-lhe o sigilo, sob pena de apuração de responsabilidade em caso de descumprimento.

MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR POR TIPO	
Reclamação	122
Denúncia	61
Comunicação de Irregularidade	218
Solicitação	72
Elogio	11
Sugestão	08
Acesso à Informação	199
Simplifique	00
TOTAL	691

Fonte: Plataforma Fala.BR da CGU - 2023

No gráfico abaixo, para melhor compreensão, destacam-se as comunicações de irregularidade e os pedidos de acesso à informação, que representam 60,4% das manifestações protocoladas na Plataforma Fala.BR.

Na outra ponta a manifestação tipo SIMPLIFIQUE, utilizada pelo usuário quando de proposta para desburocratizar prestação de serviço. Em 2023, o IFCE não recebeu nenhuma manifestação desse tipo.



3 - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Abaixo, observam-se os principais assuntos relacionados nas manifestações de Ouvidoria, recebidas pelo Instituto Federal do Ceará no ano de 2023, extraídos do painel Resolveu, da CGU, verificado

em:

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>



4 - INTERPOSIÇÃO DE RECURSO CONTRA RESPOSTA EM PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O pedido de acesso à informação é protocolado na Plataforma FalaBr e o órgão técnico competente presta a informação no prazo legal, ou seja, 20 dias, prorrogável por mais 10, se houver necessidade.

Recebida a resposta, a pessoa usuária pode interpor, 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 2023, das 199 respostas oferecidas, 41 foram motivo de recurso, conforme imagem exibida acima, retirada do site: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

5 - DAS CONCLUSÕES

A Ouvidoria, a partir de 2023, por meio de diálogo estabelecido com a Pró-reitoria de Gestão de Pessoas, foi contemplada com um espaço reservado para atendimentos presenciais. Ficou acordado entre as partes que quando houver a necessidade de atendimento presencial, uma sala, localizada nas dependências deste órgão de gestão de pessoas, estará disponível para este fim.

Observa-se que, no caso, o local é apropriado, tendo em vista que dispõe de privacidade e de estrutura adequada ao acolhimento da pessoa usuária. Ademais, encontra-se localizada no térreo do prédio da Reitoria, o que facilita o acesso. A existência de uma sala para atendimentos presenciais sana uma fragilidade, inclusive, constatada pela Controladoria-Geral da União (CGU), quando de visita *in loco* ao IFCE.

A Ouvidoria, também, ao longo da vigência, participou da concepção do projeto, fazendo-se presente em reuniões mensais, integrando as ações e apontando sugestões com atividades a serem adotadas a fim de buscar otimizar o projeto “Vem Integrar”. De uma dessas reuniões surgiu a ideia de serem gravados cinco vídeos específicos sobre Ouvidoria, com conteúdo educativo e de cunho prático.

Como resultado, os vídeos foram gravados e divulgados nos meios de comunicação institucionais com o objetivo de democratizar o acesso da pessoa usuária aos serviços oferecidos pela Ouvidoria. Neles, por exemplo, é possível conhecer, com riquezas de detalhes, todo o procedimento de se protocolar uma manifestação e de se saber os prazos da respectiva resposta.

Ainda em 2023, participou-se do Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas, em Belo Horizonte, Minas Gerais, organizado pela Controladoria-Geral da União. Uma programação com oficinas temáticas sobre acolhimento e tratamento de denúncias e de linguagem não violenta.

As experiências adquiridas, a partir de relatos e de exemplos práticos vivenciados no evento, contribuíram significativamente na condução dos trabalhos presenciais na Ouvidoria do IFCE. Percebe-se que, em regra, a pessoa usuária, na condição de denunciante, encontra-se fragilizada e merecedora de um atendimento empático e eficiente.

Acrescenta-se a participação da Ouvidoria na Comissão para elaboração do novo Plano de Dados Abertos (PDA), que implicou na realização de diversas reuniões para alinhar as necessidades do PDA com a realidade dos órgãos administrativos detentores dos dados.

Nesse ínterim, teve participação também no Comitê de Privacidade e de Proteção de Dados. Nesse colegiado, além das reuniões ordinárias, colaborou-se com a organização do curso sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) que teve carga horária de 21 horas e foi realizado nos dias 09, 10 e 11 de outubro de 2023 no auditório da reitoria, contemplando 30 servidores.

No ano de 2023, a Ouvidoria registrou, por meio da Plataforma Fala.BR, da Controladoria-Geral da União (CGU), um total de 691 manifestações divididas em: pedido de acesso à informação (199), Denúncias (61), Comunicações de Irregularidade - denúncia sem autoria - (218), Reclamações (122), Solicitações (72) e Sugestões (08). Não se identificou, ao longo do ano passado, manifestação do tipo simplifique. Cumpre informar que desse quantitativo 97% houve resposta apresentada à pessoa usuária dentro do prazo regulamentar.

Outro dado, que merece destaque, diz respeito à interposição de recurso contra as respostas apresentadas aos pedidos de acesso à informação, apenas 41 interposições, sendo 23 perante a autoridade de primeira instância (chefia imediata), 12 junto à segunda instância, no caso o Reitor e, apenas 06, protocoladas na Controladoria-Geral da União, terceira instância.

O número pequeno de interposição de recurso é compreendido quando se faz um confronto do acesso concedido pelo IFCE à pessoa usuária, 87% de todos os pedidos teve acesso concedido. A maioria dos recursos diz respeito a informação incompleta ou não aceitação da resposta oferecida pela pessoa usuária.

Pelo exposto, observa-se que a Ouvidoria tem cumprido com o seu papel na promoção do controle e participação social e, talvez, o maior desafio institucional que se apresenta seja a criação e implantação de órgão colegiado de mediação e conciliação de conflitos.