



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2015

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do IFCE apresenta o relatório de atividades do exercício de 2015, em obediência aos normativos vigentes e em atenção aos cidadãos que, por meio de suas demandas, contribuíram para a promoção da transparência ativa das ações do IFCE.

Merece destaque a adesão do IFCE, ao Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal, o que levou a Ouvidoria a pautar sua atuação pela Instrução Normativa (IN) nº 1, da Controladoria-Geral da União (CGU)/Ouvidoria-Geral da União (OGU) editada no dia 05/11/2014, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos, além de estabelecer orientação sobre o funcionamento das ouvidorias que compõem o citado Sistema, para atuarem de maneira integrada.

Resumem-se aqui as manifestações recebidas por meio do endereço eletrônico ouvidoria@ifce.edu.br, e do endereço institucional da ouvidora, além das encaminhadas ao recém-lançado sistema de controle de manifestações da Ouvidoria-Geral da União (e-OUV).

A Ouvidoria Geral do IFCE, além de administrar as manifestações dos cidadãos, atua como gestora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) instalado em cumprimento à Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI) que regula o acesso à informação pública no Brasil; assim, o relatório apresenta, também, as solicitações de informações encaminhadas pelo sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, proposto pela Controladoria Geral da União (e-SIC/CGU).

A expectativa é que o intenso trabalho realizado pela Ouvidoria, extraordinariamente apoiado pelos interlocutores nas unidades estratégicas da Reitoria, Pró-reitorias, Diretorias Sistêmicas, Órgãos de Apoio e Assessoramento e Diretorias Gerais dos *campi*, possa entabular ações da gestão institucional, convertendo as demandas dos cidadãos em instrumento de melhoria dos serviços públicos prestados pelo IFCE.

Mariângela do Amaral Saboya
Ouvidora do IFCE

1 ATIVIDADES REALIZADAS

1.1 – Estruturação

Dando prosseguimento à implantação da Ouvidoria do IFCE, instituiu-se uma área no sítio eletrônico institucional, reunindo as principais informações sobre o funcionamento da Ouvidoria. Na página, apresentam-se, inicialmente, os principais canais de acesso que o cidadão poderá utilizar para contato com o IFCE, além de informações para a tipificação das manifestações como: sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia; as finalidades e responsabilidades da Ouvidoria; as perguntas mais frequentes sobre o funcionamento do setor; além dos principais normativos e publicações referentes à Ouvidoria e ao acesso à informação.

No primeiro semestre de 2015, o IFCE formalizou sua adesão ao Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo e passou a utilizar o sistema eletrônico (e-OUV) disponibilizado pela OGU, para o acompanhamento das manifestações. Resta definir, em conjunto com a Diretoria de Gestão da Tecnologia da Informação (DGTI) o *modus operandi* da tramitação interna das manifestações entre Ouvidoria e unidades estratégicas, seja por meio de sistema próprio, a ser desenvolvido pela DGTI ou pela integração do e-OUV com o Sistema Eletrônico de Informação (SEI) quando o IFCE vier a adotá-lo.

Ainda no âmbito do Sistema de Ouvidorias Públicas, iniciou-se o trabalho de definição das atribuições e campo de atuação da Ouvidoria, embasado na Instrução Normativa 01/2014/CGU-OGU, fazendo-se constar no Regimento Geral do IFCE.

No exercício de 2015, a Ouvidoria, com premente necessidade de aporte de servidores, pôde contar com o apoio de um estagiário de nível médio, cuja colaboração na sistematização de dados do setor, contribuiu para elaboração dos relatórios estatísticos; apesar disto, permanece a necessidade, urgente, de pessoal.

1.2 – Gestão Estratégica

Com o intuito de consolidar a Ouvidoria como ente colaborativo da gestão estratégica, institucional, visando à melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos, prestados pelo IFCE, adotaram-se, em consonância com o Plano Anual de Ação da Ouvidoria para 2015, devidamente revisado e adequado às atuais condições do setor, as seguintes ações estratégicas:

Quadro 1- Ações estratégicas da Ouvidoria do IFCE

AÇÕES ESTRATÉGICAS
<p>Ampliação dos canais de acesso aos nossos públicos de interesse:</p> <p>Página da Ouvidoria no sítio eletrônico Adoção do sistema e-OUV Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão</p>
<p>Sensibilização da comunidade interna a fim de fortalecer o entendimento da responsabilidade de agentes públicos compromissados com o pleno atendimento do cidadão que busca nossos serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palestras nos Seminários de Recepção de Novos Servidores (Janeiro, Maio e Junho/2015); • Palestra no Encontro Pedagógico do <i>campus</i> de Fortaleza (Junho/15).
<p>Gestão administrativa:</p> <p>Classificação de demandas por tipo, principais assuntos e setores demandados, recebidas pelos endereços eletrônicos institucionais e pelos sistemas e-SIC e e-OUV, a fim de elaborar relatórios; Elaboração dos relatórios de 2013-2014 e de 2015.</p>
<p>Aproveitamento de manifestações para melhoria de processos:</p> <p>Emissão de Recomendações aos gestores do IFCE:</p> <p>Recomendação 01/15 - cumprimento das orientações contidas no Manual de Gestão de Frotas do IFCE, no uso de veículos oficiais; Recomendação 02/15 - criteriosa atenção na chamada oral de candidatos do SISU; Recomendação 03/15 - inclusão da Lei de Acesso à Informação nos conteúdos programáticos dos concursos públicos do IFCE; Recomendação 04/15 - formalização da concessão de horário especial a servidor estudante.</p>

1.3 - Administração de Demandas

A partir da adesão ao Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo, o IFCE passou a receber manifestações pelo sistema e-OUV, em 19 de março de 2015. Apesar de constar o *link* para acesso ao sistema na página da Ouvidoria, no sítio eletrônico do IFCE, as manifestações continuaram chegando pelos endereços eletrônicos da ouvidoria e da ouvidora.

Diante disto, em conjunto com as respostas prestadas, os demandantes estão sendo orientados, também, por meio de resposta-padrão, a formalizarem suas manifestações no sistema e-OUV, justificando-se o pedido pelas funcionalidades

que o sistema apresenta, além de sua contribuição para os relatórios estatísticos, que traduzem a ação cidadã da Ouvidoria do IFCE.

A Ouvidoria é responsável, também, pelas ações referentes à Lei de Acesso à Informação, administrando as demandas e respectivas respostas, encaminhadas ao IFCE por meio do sistema eletrônico da Controladoria Geral da União, específico para este fim (e-SIC).

1.3.1 – Manifestações por canal de atendimento

No exercício de 2015, a Ouvidoria recebeu e prestou tratamento a 302 manifestações, conforme dados coletados nos Sistema e-SIC/CGU, no Sistema e-OUV/OGU-CGU, além das que foram encaminhadas pelos endereços eletrônicos da Ouvidoria (ouvidoria@ifce.edu.br) e da ouvidora, assim distribuídas, por meio de recebimento:

Quadro 2- Demandas administradas pela Ouvidoria Geral em 2015

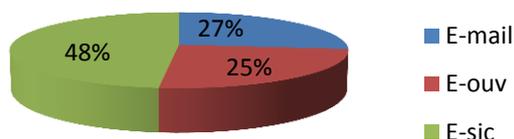
Meio de Recebimento	Quantidade
Endereços eletrônicos institucionais	81
Sistema e-OUV-CGU	75
Sistema e-SIC-CGU	146
Total de manifestações recebidas	302

Fonte: Gerenciador de *e-mails* Expresso/SERPRO e Sistemas e-SIC e e-OUV da CGU - 2015

Ressalte-se que as informações referentes às solicitações via e-SIC constam do Anexo 1 deste relatório, uma vez que o sistema oferece a funcionalidade de apresentar gráficos com as informações sobre o número de solicitações, média mensal, prazo médio de resposta e, ainda, dados sobre os solicitantes.

No gráfico abaixo, elaborado para melhor visualização, apresentam-se, em percentuais, os meios de recebimento das manifestações. Observa-se que 48% das manifestações (146) por tratarem de solicitação de informação, foram recebidas pelo e-SIC; 81 manifestações (27%) foram recebidas pelos endereços eletrônicos, institucionais e 75 manifestações (25%) foram endereçadas pelo e-OUV.

Gráfico 1 – Percentual de manifestações por meio de recebimento



Fonte: Gerenciador de *e-mails* Expresso/SERPRO e Sistemas e-SIC e e-OUV da CGU - 2015

1.3.2 – Manifestações por tipo

Para a análise apresentada, as manifestações recebidas foram quantificadas de acordo com sua natureza, obedecendo ao exposto na IN nº 01/2014/CGU-OGU (Elogio, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Denúncia) além das solicitações de informação, encaminhadas pelos sistemas eletrônicos da CGU e por *e-mails* institucionais, assim discriminadas:

Quadro 3- Quantitativo de manifestações recebidas em 2015, por tipo

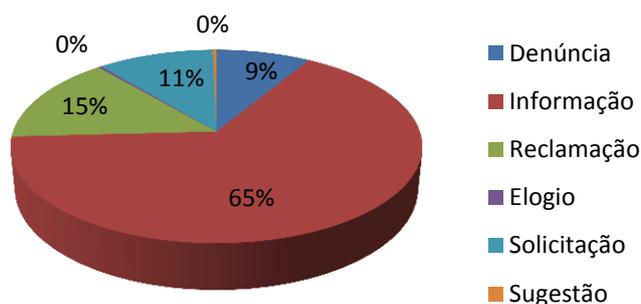
Tipo de Manifestação	Quantidade
Elogio	1
Sugestão	1
Solicitação	32
Reclamação	44
Denúncia	26
Informação	198
TOTAL	302

Fonte: Gerenciador de *e-mails* Expresso/SERPRO e Sistemas e-SIC e e-OUV da CGU - 2015

No gráfico 2 pode-se observar os percentuais do quantitativo de manifestações recebidas, por tipo, destacando-se que 65% destas (198 manifestações) referem-se à solicitação de informação, seja por meio do e-SIC, seja pelos endereços eletrônicos, institucionais. Em seguida, apontam-se as 44

reclamações, que representam 15% das manifestações, seguidas dos percentuais aproximados de 32 solicitações (11%) e 26 denúncias (9%):

Gráfico 2 – Percentual de manifestações por meio tipo



Fonte: Gerenciador de *e-mails* Expresso/SERPRO e Sistemas e-SIC e e-OUV da CGU - 2015

Os encaminhamentos adotados para o tratamento das manifestações seguem a orientação da IN nº 01/2014/CGU-OGU, cabendo o registro de que todas as denúncias, inclusive as anônimas, que guardavam relação com o IFCE e continham indícios de materialidade, foram encaminhadas para apuração, mediante processo administrativo, a fim de que a gestão do IFCE se precate ante as auditorias dos órgãos de controle interno e externo.

1.3.3 – Setores mais demandados

Considerando-se a responsabilidade pelos assuntos demandados nas manifestações, observa-se que as Pró-reitorias de Gestão de Pessoas e de Ensino figuram entre os setores institucionais (Unidades Estratégicas) que mais foram demandados, seguidos do *campus* de Fortaleza e do Gabinete do Reitor.

Quadro 4- Quantitativo de manifestações recebidas em 2015, por Unidade Estratégica

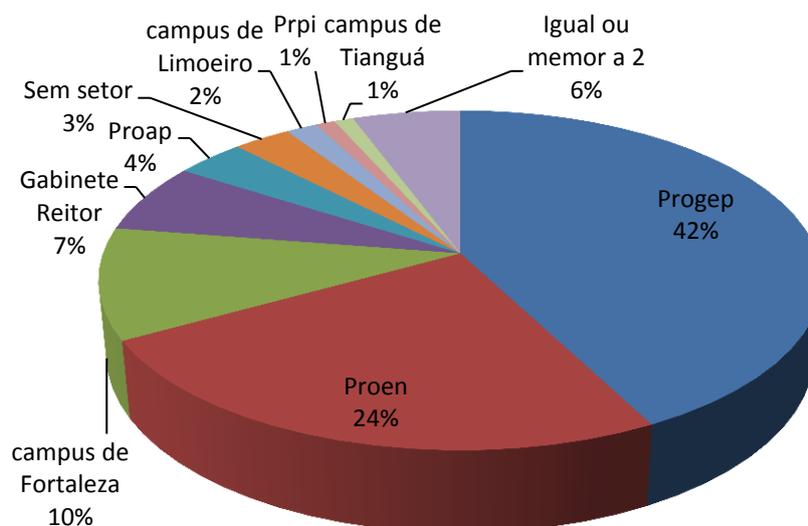
Unidade Estratégica	Quantidade
Progep	128
Proen	74
<i>Campus</i> de Fortaleza	32
Gabinete Reitor	20

Unidade Estratégica	Quantidade
Proap	11
Campus de Limoeiro	5
Prpi	3
Campus de Tianguá	3
Campus de Aracati	2
Campus de Batiruté	2
Campus de Crato	2
Campus de Iguatu	2
Campus de Itapipoca	2
Campus de Juazeiro do Norte	2
Campus de Maracanaú	2
Campus de Ubajara	1
Campus de Umirim	2
Sem setor/Não IFCE	9
TOTAL	302

Fonte: Gerenciador de e-mails Expresso/SERPRO e Sistemas e-SIC e e-OUV da CGU - 2015

Analisando o Gráfico 3, observa-se que a Progep recebeu 42% das manifestações encaminhadas ao IFCE, seguida da Proen (24%) do campus de Fortaleza (10%) e do Gabinete do Reitor (7%) conforme explicitado no gráfico abaixo:

Gráfico 3 – Percentual de demandas por Unidade Estratégica



Fonte: Gerenciador de e-mails Expresso/SERPRO e Sistemas e-SIC e e-OUV da CGU - 2015

1.3.4 – Assuntos mais recorrentes nas manifestações

Analisando o teor das manifestações, pode-se auferir que os assuntos mais recorrentes são os que se referem à gestão de pessoas, ingresso de alunos ao IFCE e gestão de ensino (presencial e a distância).

Quadro 5- Quantitativo mais expressivo de manifestações, recebidas em 2015, por assunto

Assunto	Quantidade
<u>Gestão de Pessoas</u> (Concursos, acumulação de cargos, vagas, redistribuição, solicitação de senhas, capacitação, lotação servidores, atendimento etc.)	128
<u>Ingresso</u> (SISU, ENEM, Seleção a Cursos Técnicos, Transferidos e Graduados)	41
<u>Gestão do Ensino</u> (Atitude de professor, cursos, transferência, diplomas, histórico, matrícula, estágio, biblioteca, UAB, Etec, Pró-funcionário etc.)	33
<u>Administração e Planejamento</u> (contratos, orçamento, pregão eletrônico)	11
<u>Processos</u> (cópia, pareceres, andamento)	8
Informação sobre novos <i>campi</i>	7
Outros	74

Fonte: Gerenciador de *e-mails* Expresso/SERPRO e Sistemas e-SIC e e-OUV da CGU - 2015

Destaque-se que, das 128 demandas relativas à gestão de pessoas, 107 referiam-se a concursos; na gestão do ensino, por sua vez, o assunto mais frequente é o ingresso ao IFCE, com 41 manifestações.

2.0 – Conclusão e Proposições

Os fatos de destaque do primeiro semestre de 2015 foram a adesão ao Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo e o aporte de apoio administrativo, por meio de estagiário; tais fatores contribuíram para a elaboração de relatório com dados mais consistentes, que permitam apontar as ações de gestão necessárias para melhoria da prestação de serviços pelo IFCE.

Da análise dos dados, observa-se que das 302 manifestações recebidas 65% destas (198 manifestações) referem-se à solicitação de informação. No tocante às denúncias, foram todas encaminhadas para apuração. Os setores institucionais (Unidades Estratégicas) mais demandados foram as Pró-reitorias de Gestão de Pessoas e de Ensino, seguidas do *campus* de Fortaleza e do Gabinete do Reitor. Os assuntos mais recorrentes nas manifestações referiam-se à Gestão de Pessoas, em especial a concursos, e à Gestão de Ensino, particularmente referentes ao ingresso de alunos ao IFCE.

Ressaltando-se o contido no manual da CGU sobre a IN 01/2014/ CGU-OGU, com referência à importância que as instituições devem dar às demandas recebidas,

por se converterem em efetivo instrumento de participação do cidadão, cabe a alertar a gestão do IFCE sobre os aspectos expostos a seguir:

Os dados estudados apontam para deficiência na transparência ativa nos canais de comunicação do IFCE, em especial no sítio eletrônico, considerando que das 162 manifestações recebidas, 64,8% (105 manifestações) referem-se à solicitação de informação, fato que se espera minorar com a nova versão do sítio eletrônico.

Chamamos a atenção dos gestores para esta fragilidade, recomendando uma ação efetiva e imediata para disponibilizar, nas áreas referentes aos setores mais demandados (Progep e Proen) em nosso sítio eletrônico, mediante fácil acesso e utilizando linguagem cidadã (de fácil compreensão) informações referentes aos concursos em andamento e ao ingresso no IFCE (SISU, ENEM, Seleção Cursos Técnicos, Transferidos e Graduados).

Importa, também, provocar a reflexão dos agentes públicos, que atuam em nossa instituição, sobre o papel do IFCE como espaço para a prática social, transformadora, o que exige o exercício sistemático da responsabilidade, do comprometimento e do respeito com o cidadão que procura nossos serviços, oferecendo-lhe o melhor de nossa capacidade intelectual e afetiva.