

Relatório de Atividades da Ouvidoria

2020

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/(85) 3401 2333

www.ifce.edu.br/ouvidoria

EXPEDIENTE

Virgílio Augusto Sales Araripe

Reitor

Ivam Holanda de Souza

Pró-Reitor de Gestão de Pessoas e autoridade de monitoramento da LAI no
IFCE

Tássio Francisco Lofti Matos

Pró-Reitor de Administração e Planejamento

Reuber Saraiva de Santiago

Pró-Reitor de Ensino

José Wally Mendonça Menezes

Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação

Zandra Ribeiro Mendes Dumaresq

Pró-Reitora de Extensão

Tércio Victor de Oliveira Leal

Ouvidor

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria apresenta o relatório de atividades referente ao exercício de 2020, 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 na área, 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 pelo e-mail ouvidoria@ifce.edu.br, disponível em www.ifce.edu.br/ouvidoria, e pelo Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal (e-OUV) e do Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC), que se integraram para formar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, a partir de 31 de agosto de 2020, sob a coordenação da Controladoria-Geral da União (CGU).

As informações demonstram as 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 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. Pautase, 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). 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 pelo Sistema de Ouvidorias Públicas e de Acesso à Informação do Poder Executivo Federal (e-OUV) e pelo Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC), que se integraram para formar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, a partir de 31 de agosto de 2020, hospedada na página:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>. Dos sistemas, apenas o e-Ouv é integrado ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Assim, à medida que é registrada naquele sistema da CGU, a manifestação é compartilhada no SEI. 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 ao e-SIC, que não tem integração ao SEI, a abertura dos processos administrativos é feita 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 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. A Ouvidoria, nos atendimentos por telefone, informa ao usuário da 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 à 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.

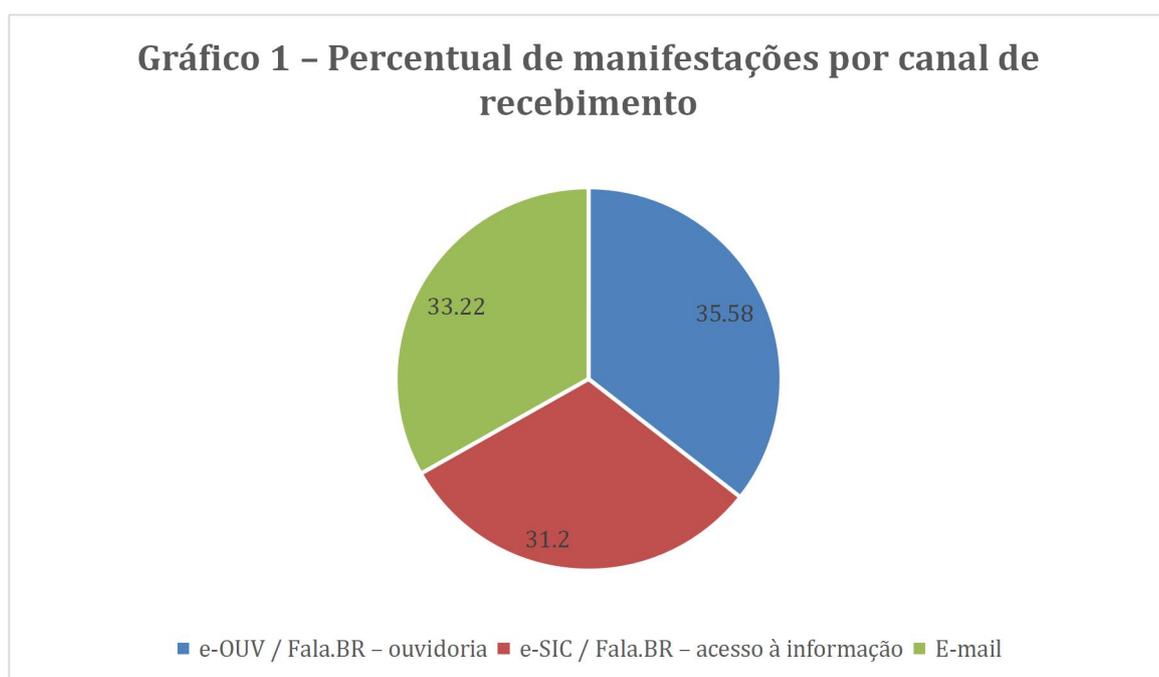
3 – MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO

Em 2020, a Ouvidoria recebeu e analisou, adequadamente, 891 manifestações, assim distribuídas:

CANAL DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Endereços eletrônicos institucionais	296
Sistema e-OUV-CGU (Fala.BR – Ouvidoria)	317
Sistema e-SIC-CGU (Fala.BR – acesso à informação)	278
Total de manifestações recebidas	891

Fontes: Gerenciador de *e-mails* do IFCE, sistemas e-SIC, e-OUV e Plataforma Fala.BR da CGU - 2020

No gráfico abaixo, elaborado para melhor visualização, foram sistematizadas, em percentuais e em quantitativo, as manifestações recebidas, por canal de atendimento. Observa-se que 317 manifestações, ou 35,58%, foram recebidas pelo e-OUV / Fala.BR – ouvidoria; 278 pelo e-SIC / Fala.BR – acesso à informação, que representam 31,20% do total, e 296 manifestações tratadas por e-mail, correspondente a 33,22%.



Fontes: Gerenciador de *e-mails* do IFCE, sistemas e-SIC, e-OUV e Plataforma Fala.BR da CGU - 2020

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, também, que 100% das solicitações de acesso à informação foram respondidas ao longo de 2020, isto é, 278.

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 pelo sistema e-Ouv/plataforma Fala.BR. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Criado pela 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, denúncia, SIMPLIFIQUE, solicitação e pedido de acesso à informação) foram analisadas uma a uma para as quais foi 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

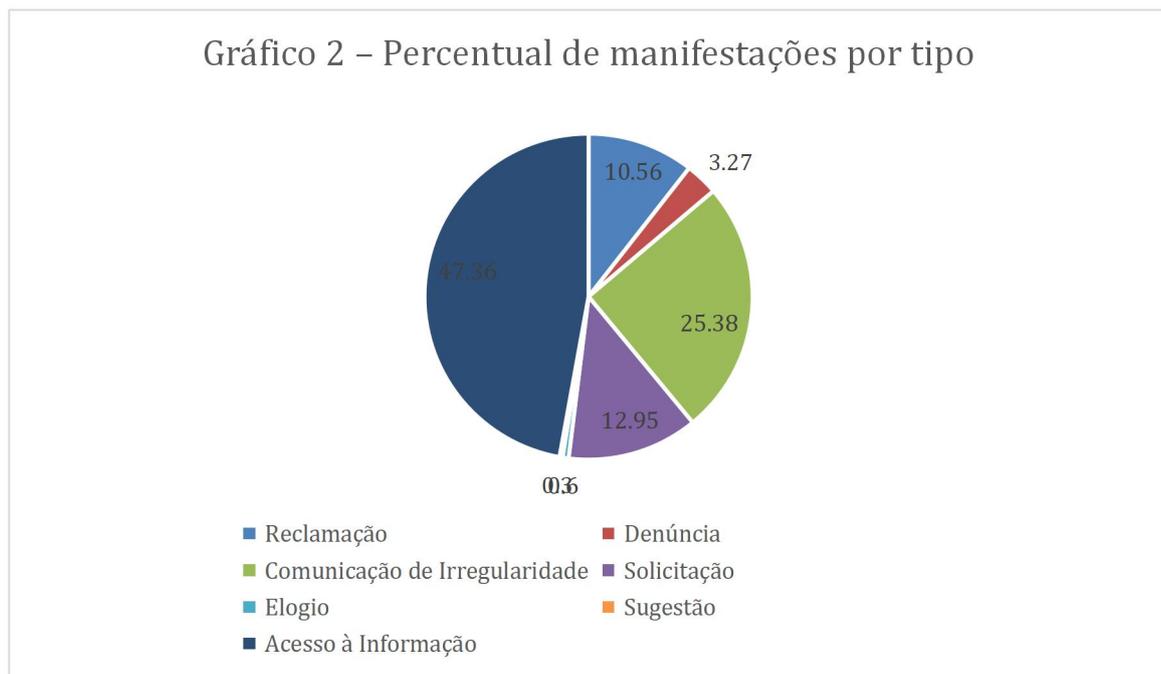
importância das denúncias identificadas para o efetivo controle social. Vale destacar que caso o usuário queira se identificar, é assegurado-lhe o sigilo, sob pena de apuração de responsabilidade de quem desrespeitar essa garantia.

MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR POR TIPO	
Reclamação	62
Denúncia	19
Comunicação de irregularidade	149
Solicitação de providências	76
Elogio	2
Sugestão	1
Acesso à informação	278
Simplifique	0
TOTAL	587

Fonte: sistemas e-SIC, e-OUV e Plataforma Fala.BR da CGU - 2020

O Gráfico 2, a seguir, informa as manifestações recebidas, em percentuais e quantitativos. Destacam-se, no total, os pedidos de acesso à informação, que representam 47,36%. Na outra ponta, há manifestação tipo SIMPLIFIQUE, utilizada pelo usuário propõe desburocratizar algum serviço. Em 2020, o IFCE não recebeu qualquer manifestação desse tipo.

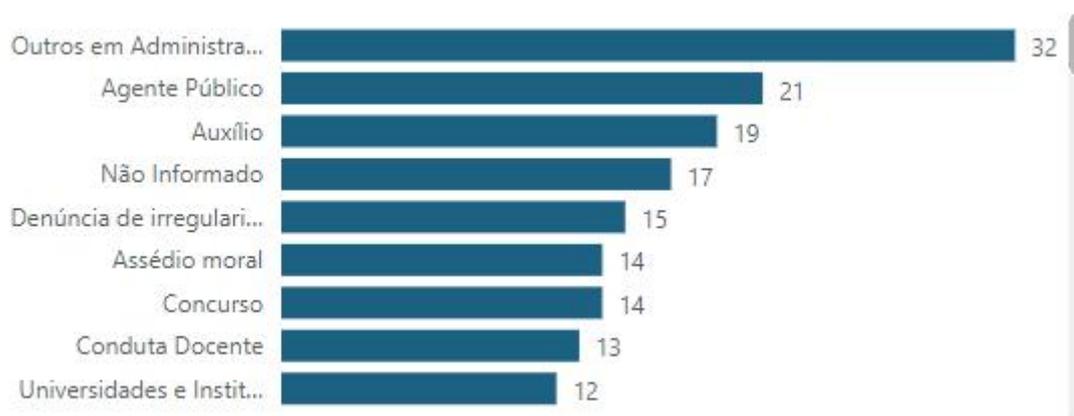
Gráfico 2 – Percentual de manifestações por tipo



Fontes: Sistemas e-SIC, e-OUV e plataforma Fala.BR da CGU - 2020

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

Abaixo, observam-se os principais assuntos 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, porém, que o assunto não corresponde ao fato apresentado.



Fonte: Painel Resolveu - 2020

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

Em 2020, o SIC/IFCE recebeu 278 pedidos de acesso à informação, dos quais, a maior parte dos assuntos versou sobre educação profissionalizante, ou seja, 169 manifestações. Todos os pedidos são cadastrados no SEI, 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, no entanto, manifestação 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 2020 no cadastro da manifestação

ASSUNTO	QUANTIDADE
Educação profissionalizante	169
Acesso à informação	65
Concurso	14
Universidades e institutos	5
Planejamento e gestão	3
Agente público	2
Ouvidoria	2
Transparência	2
Processo seletivo	2

Certificado ou diploma	2
Outros em Educação	2
Outros em Administração	1
Cidadania	1
Bibliotecas	1
Aposentadoria	1
Emprego	1
Certidões e declarações	1
Compras governamentais	1
Orçamento	1
Curso técnico	1
Atendimento	1
Total	278

Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação - 2020

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 (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 2020, das 278 respostas oferecidas, apenas 19 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.

Respostas oferecidas	Recurso ao chefe hierárquico	Recurso à Autoridade máxima	Recurso à CGU	Recurso à CMRI
278	16	4	1	0

Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação - 2020

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 colabora 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 até então não 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 da Unidade participou dos Seminários de Iniciação ao Serviço Público, realizados após a posse de servidores nos últimos anos, oportunidade na qual foi possível sensibilizar uma parcela significativa do público interno em relação ao acesso à informação, à existência de canais voltados para denúncias e outras manifestações referentes ao setor. 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). Além disso, a Ouvidoria auxiliou as equipes de estruturação dos planos de integridade e de dados abertos.

Mesmo com as dificuldades impostas pelo momento pandêmico, durante o ano de 2020, a Ouvidoria participou de reunião com membros do Diretório Central dos Estudantes (DCE) do IFCE, objetivando que esses multiplicassem, com o corpo discente do instituto, informações da correta e necessária utilização dos canais de ouvidoria. Houve também participação no programa IFCE no Ar, na Rádio Universitária FM 107.9, falando sobre a missão da Ouvidoria e, principalmente, como deve proceder o usuário para apresentar manifestação. A equipe participou ainda de programa na Rádio Assembleia ao apresentar a Ouvidoria do IFCE.

Importante destacar, no ano de 2020, a condução da Transparência Ativa no âmbito do Instituto Federal do Ceará que é de competência dos órgãos administrativos afetos aos temas disponibilizados ao público por meio do portal, uma vez que são eles a fonte das informações e dos dados de interesse público. Cabe-lhes, também, a atualização sistemática e periódica das informações das quais são os responsáveis. À Ouvidoria, por sua vez, compete monitorar e auxiliar a autoridade interna de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) quanto ao trabalho de atualização e de gestão das ações relativas à Transparência Ativa. No IFCE, a função de autoridade de Monitoramento da LAI é exercida por Ivam Holanda de Souza, servidor docente do quadro efetivo e pró-reitor de Gestão de Pessoas.

Foi observada, e apontada à alta gestão do IFCE, a necessidade de constante melhoria na transparência ativa do órgão. Tal diagnóstico foi evidenciado pelo elevado número de demandas de transparência passiva recebidas no SIC/IFCE. Para exemplificar, como apresentado no gráfico 2 do presente relatório, no ano de 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), recurso utilizado pelo usuário quando, em regra, não encontra a informação ou o documento em transparência ativa.

Nesse sentido, uma das providências levadas a cabo pela Ouvidoria durante o ano de 2020 foi a atualização do Relatório do Sistema de Transparência Ativa na Plataforma Fala.BR e, sobretudo, a atualização das informações na nova página voltada ao acesso à informação no portal do IFCE (<https://ifce.edu.br/aceso-a-informacao/aceso-a-informacao-1/>), com apoio do Departamento de Comunicação Social, seguindo as determinações da CGU. O site conta com uma aba de acesso à informação onde qualquer pessoa pode ter acesso a questões relativas à organização institucional auditorias, licitações e contratos, serviço de informação ao cidadão, ações e programas, convênios e transferências, servidores, perguntas frequentes, participação social, receitas e despesas, informações classificadas, dados institucionais, Conselho Superior, Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão, Colégio de Dirigentes, Comissão de Ética, Comissão

Própria de Avaliação, Comissão Interna de Supervisão, Comitês de Ética em Pesquisa, Comissão Permanente de Pessoal Docente e concursos e seleções. A reorganização e a disponibilização de informações públicas no portal do IFCE, dentro das diretrizes exigidas pela CGU, foram um importante e destacado avanço em transparência.

Em agosto de 2020, uma mudança importante alterou a forma com que a sociedade utilizava os canais oficiais para contato com os órgãos públicos do Executivo Federal: o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) e o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) se uniram em uma plataforma única: o Fala.BR. Desenvolvida pela CGU, a plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local, utilizando o mesmo cadastro.

Antes, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal já fazia parte do Fala BR. Mas o fluxo do SIC era diferente. O cidadão que quisesse, com base na LAI, solicitar alguma informação ou documento utilizando o E-SIC, precisava fazer um cadastro apartado, enfrentando um processo um pouco mais burocrático. No IFCE essa transição foi facilitada porque tanto o e-SIC quanto o e-OUV eram gerenciados internamente pela Ouvidoria, de forma integrada.

A mudança foi muito interessante para o IFCE, já que a Ouvidoria, no contexto do Instituto, tratava os pedidos de informações protocolados no e-SIC (acesso à informação) além de manifestações típicas de ouvidoria: denúncias, comunicações de irregularidades, reclamações, solicitações, sugestões – essas cadastradas através do sistema e-OUV. Hoje é muito mais simples para o usuário, que acessa um sistema único, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

Havia, por exemplo, confusão no que diz respeito às solicitações de informações e solicitações genéricas – que são manifestações distintas, tratadas de formas diferentes, com peculiaridades de prazos e outros detalhes. Em uma solicitação de informação, por exemplo, o solicitante tem direito a recurso, algo não previsto em uma solicitação de providências, que é uma manifestação de ouvidoria, sem previsão legal para este dispositivo. O sistema integrado permitiu uma visualização mais clara dos tipos de manifestação aplicáveis a cada caso.

Os prazos continuam os mesmos, apesar da referida integração das interfaces. Uma solicitação de acesso à informação (e-SIC) tem prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias. Nas manifestações de Ouvidoria (e-OUV), a janela temporal aumenta para 30 dias, prorrogáveis por igual período.

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.

A pandemia, aliás, dominou grande parte das manifestações encaminhadas pelo público à equipe da Ouvidoria do IFCE. Desde alunos com dúvidas relativas à questão do auxílio estudantil emergencial a estagiários que pediram esclarecimentos sobre a flexibilização de atividades: os contatos se multiplicaram. Tais demandas, à medida que iam sendo solucionadas, podiam ajudar uma parcela significativa do principal e mais hipossuficiente público do IFCE, em um período no qual a proximidade ficou mais difícil, já que o instituto permaneceu fechado para atividades presenciais.

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.

Foi apontada à gestão a necessidade de destinar uma sala de atendimento exclusiva, com isolamento acústico adequado, para garantir a proteção à intimidade do manifestante. atendimentos presenciais deixaram de ser realizados por oposição do manifestante que entendia, de forma justificada, que o espaço não era adequado para expor uma situação pessoal. Outros atendimentos presenciais ocorreram em locais improvisados, fora da sala da Ouvidoria, pela mesma razão anteriormente exposta.

No ano de 2021, além de ações já em curso, o IFCE precisará dar atenção especial à instituição do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, que tem a finalidade de acompanhar, avaliar e propor melhorias para prestação de serviços públicos.