



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco
Reitoria/Reitoria/Auditoria Interna

NOTA DE AUDITORIA Nº 010/2024

TIPO DE AUDITORIA	Avaliação - Item 1 do anexo I do PAINT 2024
EXERCÍCIO	2024
UNIDADE AUDITADA	Ouvidoria do IFPE
GESTOR RESPONSÁVEL	Titular da Unidade de Ouvidoria do IFPE

1. Introdução

A Unidade de Auditoria Interna do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (IFPE), criada pela Resolução CONSUP nº 01/2009, é o órgão técnico de controle interno, vinculado ao Conselho Superior do IFPE, nos termos do Art. 15º, § 3º, do Decreto nº 3.591, de 06 de setembro de 2000, que desenvolve atividades de avaliação independente e de assessoramento da administração.

Dessa forma, apresentamos à gestão do IFPE a presente Nota de Auditoria, que tem como objetivo alertar para a necessidade de elaboração do Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do IFPE, referente ao exercício de 2023, bem como sua devida publicação no portal institucional, em conformidade com o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017.

Ressaltamos que a recomendação proposta por esta Auditoria Interna será objeto de monitoramento, cujo propósito é verificar se as medidas implementadas pela gestão foram suficientes para solucionar a situação apontada como inadequada.

2. CONSTATAÇÃO

Ausência da publicação do Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do IFPE, exercício 2023, no portal institucional do IFPE, conforme determina o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017.

FATO

A Unidade de Auditoria Interna, ao realizar acesso ao portal institucional do IFPE, em 13/11/2024, constatou a ausência do Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria referente ao exercício de 2023, conforme exigido pelo artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017.

Destaca-se que essa falha já havia sido identificada pela auditoria interna no exercício de 2022, sendo registrada no Relatório de Auditoria nº 020/2022 (Processo SEI nº 23294.036156/2022-21), no qual emitiu a seguinte recomendação:

- **Recomendação 001** (Ouvidoria Geral do IFPE): Elaborar e publicar o Relatório Anual de Atividade da Ouvidoria do IFPE, exercício 2021, atendendo o disposto no artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017.

No processo de monitoramento da supracitada recomendação, realizado no exercício de 2023, e após diversas reuniões da equipe de auditoria com a Ouvidoria do IFPE, foi finalmente verificada, em 06/06/2023, a publicação não apenas do relatório de atividades da Ouvidoria referente a 2021, mas também do exercício de 2022. Todas essas informações, assim como os registros da fase de monitoramento, foram devidamente documentados na Nota Técnica nº 010/2023 - AUDI/CONSUP/IFPE (Processo SEI nº 23294.016219/2023-64).

Nesse contexto, o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017 dispõe:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

[...]

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Em complemento, se faz necessário citar a Lei nº 13.460/2017, em seu Artigo 4:

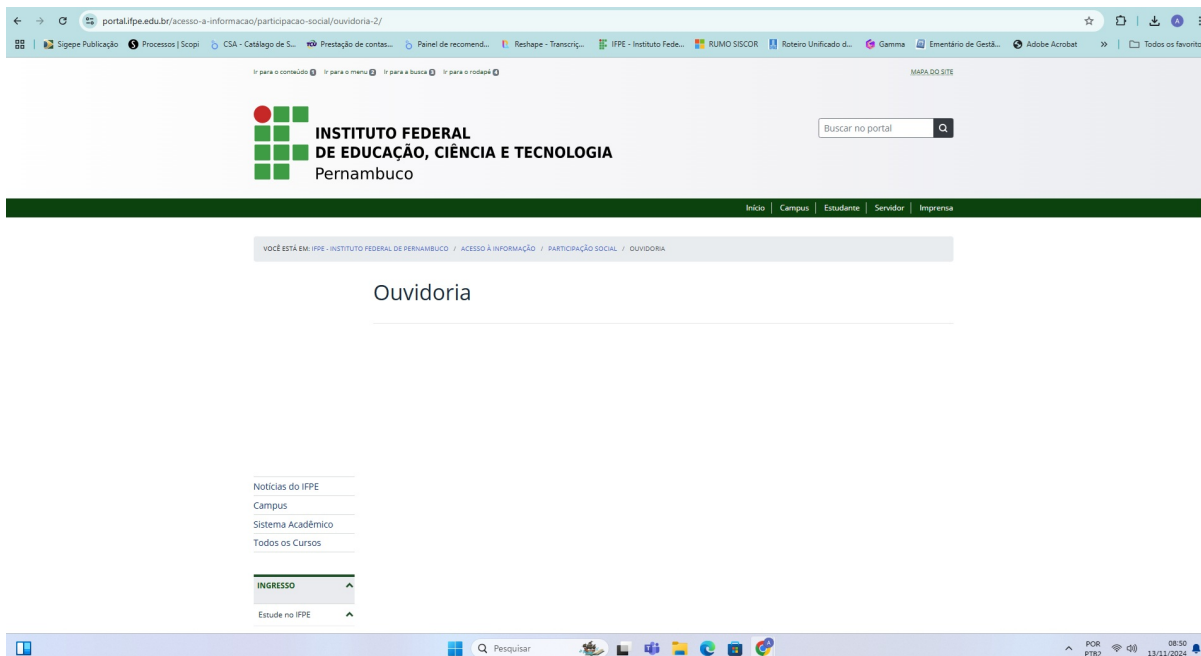
Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia

O Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria é o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços ofertados.

Os relatórios elaborados pela Ouvidoria Geral do IFPE, a partir das manifestações recepcionadas e dos atendimentos efetuados, permitem diagnosticar problemas e gargalos na prestação de serviços pelo IFPE. A ausência da elaboração e publicação destes relatórios, além do descumprimento legal, impacta negativamente o processo de transparência na prestação de informações para a sociedade.

Abaixo, registram-se as evidências obtidas durante a consulta realizada no portal institucional do IFPE, especificamente na página da Ouvidoria (disponível em <https://portal.ifpe.edu.br/ouvidoria/documentos-internos>), no dia 13 de novembro do presente ano.

Figura 1 - consulta ao portal da Ouvidoria do IFPE



Fonte: site do IFPE. Disponível em: <https://portal.ifpe.edu.br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria-2/>. Acesso em: 13/11/2024.

Figura 2 - Consulta ao portal dos documentos da Ouvidoria do IFPE



Fonte: site do IFPE. Disponível em: <https://portal.ifpe.edu.br/ouvidoria/documentos-internos/documentos-internos>. Acesso em: 13/11/2024.

CAUSA

A Ouvidoria Geral do IFPE não realizou a publicação do Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do IFPE, exercício 2023.

RECOMENDAÇÃO

Recomendação 001 (Ouvidoria Geral do IFPE): Priorizar esforços para elaboração e publicação do Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Geral do IFPE, exercício 2023, atendendo ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017.

3. CONCLUSÃO

Esta ação teve como objetivo alertar a gestão do IFPE, em especial o(a) Titular da Unidade de Ouvidoria Geral do IFPE, sobre a obrigação de elaborar e publicar o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do Instituto. Tal publicação é de fundamental importância não apenas para o cumprimento formal das determinações da Lei nº 13.460/2017, mas também para fortalecer a transparência na administração pública, ampliando a visibilidade das atividades desempenhadas pela Ouvidoria Geral do IFPE.

Nota de Auditoria elaborada pelo auditor David Lima Vilela, SIAPE nº 1867177 e revisada pelo auditor Alexandre José Cunha da Silva, SIAPE 1804255

Encaminhe-se ao Reitor do IFPE, na condição de Presidente do Conselho Superior.

Recife-PE, 13 de novembro de 2024

David Lima Vilela

Titular da Unidade de Auditoria Interna do IFPE

SIAPE 1867177



Documento assinado eletronicamente por **David Lima Vilela, Auditor**, em 13/11/2024, às 14:00, conforme art. 6º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.ifpe.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1502298** e o código CRC **CB30B217**.