



## **Relatório Anual de Atividades**

Ouvidoria Geral e Serviço de Informação ao Cidadão

**2020**

## 1. APRESENTAÇÃO:

A Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (IFPE), em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Atividades. Este documento objetiva relatar os trabalhos realizados tanto pela Ouvidoria Geral como pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IFPE no ano de 2020.

Cabe destacar que as atividades da Ouvidoria Geral são realizadas por servidora, com certificação em Ouvidoria que desempenha a função de ouvidora e atua na gestão do sistema e-SIC.

O Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/2017, 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. O Relatório Anual deverá indicar, ao menos: I - O número de manifestações recebidas no ano anterior; II - Os motivos das manifestações; III - A análise dos pontos recorrentes; e IV - As providências adotadas pela administração. Além disso, deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Diante disso, este relatório se propõe a apresentar as ações realizadas pela Ouvidoria Geral e pelo Serviço de Informação ao Cidadão do IFPE no período de janeiro a dezembro de 2020. Os atendimentos foram realizados de forma remota, desde março de 2020, devido à pandemia do coronavírus, por e-mail ([ouvidoria@reitoria.ifpe.edu.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ifpe.edu.br) e [sic@reitoria.ifpe.edu.br](mailto:sic@reitoria.ifpe.edu.br)) e pela Plataforma Fala.BR.

O SIC do IFPE atende aos pedidos de informação, conforme regulamentado pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), e a Ouvidoria, atende as manifestações, cujas tipologias estão divididas em: comunicação, elogio, sugestão, reclamação, denúncia e solicitação de providências, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017. A Ouvidoria e o SIC do IFPE contam com uma aba específica na página institucional em que são divulgadas informações ao cidadão: <https://www.ifpe.edu.br/ouvidoria> e <https://www.ifpe.edu.br/aceso-a-informacao/servico-informacao-cidadao-sic>.

## 2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS:

É importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas por e-mail são inseridas no Sistema e-OUV, integrante da Plataforma Fala.BR, em cumprimento ao §2º do artigo 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro/2018, razão pela qual não serão contabilizadas separadamente, para evitar duplicidade na contagem.

Referentemente ao recebimento de manifestações, de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, a Ouvidoria recebeu, pelo Fala.BR, **104** manifestações de ouvidoria. De todas as tipologias, as duas mais demandadas foram *Solicitação* e *Comunicação* (tipo de denúncia anônima), e a terceira mais demandada foi do tipo *Reclamação*. Nesse período, não tivemos nenhum pedido de simplificação de prestação de serviços públicos, nenhuma sugestão e nenhum elogio, e foram registradas **13** denúncias acerca de possíveis irregularidades, conforme demonstrado na Figura 1.

**Figura 1: Quantitativo de manifestações**



Fonte: Portal “E aí, Resolveu?”

Consulta no link: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Das **104** manifestações recebidas, apenas **02** foram respondidas fora do prazo e **06** foram arquivadas, o maior motivo de arquivamento foi por demanda registrada em duplicidade.

**Figura 2: Total de manifestações recebidas e respostas**



Fonte: Portal “E aí, Resolveu?” Consulta no link: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Quando finalizado o atendimento no sistema, é oferecida ao usuário a possibilidade de avaliar os serviços prestados. Todavia, não é habitual o recebimento desse retorno. Do total de atendimentos feitos, somente **18** responderam ao formulário, cujo resultado foi: **06** pessoas demonstraram-se muito satisfeitas com o atendimento; **06** demonstraram-se satisfeitas, **03** demonstram-se insatisfeitas e **03** demonstraram-se muito insatisfeitas. Com isso, tem-se um percentual de mais de 66 % dos cidadãos satisfeitos com o atendimento prestado pela ouvidoria. Com relação à resolutividade das demandas de ouvidoria, a maioria respondeu que a demanda foi resolvida, conforme pode ser visto na figura abaixo:

**Figura 3: Resolutividade da Ouvidoria**



Fonte: Portal “E aí, Resolveu?” Consulta no link: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Compreende-se que essa avaliação precisa ser aperfeiçoada e melhor divulgada nos canais de comunicação institucional. Os pontos mais recorrentes, com base no campo “Assunto” do sistema e-OUV/Plataforma Fala.BR, foram os seguintes:

**Figura 4: Ranking dos assuntos mais demandados em 2020**

<b>Assunto</b>	<b>Qtd. de Manifestações</b>
Outros em Administração	11
Atendimento	9
Auxílio	7
Agente Público	6
Denúncia de irregularidades de servidores	6
Certificado ou Diploma	5
Recursos Humanos	4
Acesso à informação	4
Concurso	3
Universidades e Institutos	3
Conduta Docente	2
Outros em Trabalho	2
Planejamento e Gestão	2
Outros em Educação	2
Outros em Saúde	2
Licitações	2
Empregabilidade	2
Matrículas	2
Ouvidoria	2
Normas e Fiscalização	1
Assentamento	1
Cadastro	1
Assédio moral	1
Água	1
Cotas	1
Serviços Públicos	1
Corrupção	1
Benefício	1
Transparência	1
Legislação	1
Certidões e Declarações	1
Outros em Economia e Finanças	1
Processo Seletivo	1
Curso Técnico	1
Direitos Humanos	1

No caso das manifestações do tipo *Comunicação* ou *Denúncia*, quando consideradas aptas pela Ouvidoria Geral as denúncias são encaminhadas para apuração das instâncias competentes (reitoria) e o denunciante é informado acerca da abertura de processo de apuração.

As informações contidas neste relatório são públicas e podem ser acessadas por meio do seguinte link: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Ao acessá-lo, o cidadão poderá visualizar todos os dados apresentados neste relatório, bem como os dados das demais instituições públicas que fazem uso da Plataforma Fala.BR.

Em 2020, a ouvidora titular também realizou **capacitações** gratuitas e na modalidade a distância, como enumeradas a seguir:

1. **“Práticas em ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias”**, ofertado em 16 de junho de 2020, pelo Programa de Formação Continuada de Ouvidorias – Profoco/CGU;
2. **“Treinamento FALA.BR: módulo acesso à informação”**, ofertado em 29 de julho de 2020 pelo Programa de Formação Continuada de Ouvidorias – Profoco/CGU;
3. **“Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários de Serviços Públicos”**, dividido em 4 módulos, que iniciaram em 24 de agosto e finalizaram em 2 de setembro de 2020, sendo: Módulo 1 - O Conselho de Usuários e a avaliação de serviços públicos; Módulo 2 - Preparando o terreno para a avaliação de serviços por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários; Módulo 3 - Da teoria à prática: a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos; Módulo 4 - Consolidando dados e colocando a mão na massa, promovido por Profoco/CGU;
4. **“Como construir um plano de dados abertos”**, live apresentada em 26 de outubro de 2020, pelo Programa de Formação Continuada de Ouvidorias – Profoco/CGU;

Em se tratando de **eventos externos**, a Ouvidoria do IFPE participou do “Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino”, no período de 18 a 21 de agosto de 2020, em que foram tratados os seguintes temas: Participação e transparência: fundamentos da democracia; Como manter e superar a expectativa do usuário em tempos de pandemia; Competências emocionais e interpessoais; Entendendo a Portaria 1.181, de 2020; Ouvidoria home office: desafios e descobertas, e do “1º Fórum Internacional de Ética e Integridade Brasil - Portugal”, evento on-line realizado nos dias

16 e 17 de outubro de 2020, com duração de 14 horas.

A Ouvidoria do IFPE também realizou **campanha de divulgação** no portal institucional, em parceria com a Ascom/Reitoria, que desenvolveu uma nova identidade visual para a Ouvidoria do IFPE e realizou a divulgação do material informativo nos canais de comunicação institucionais, incluindo redes sociais. A referida notícia pode ser acessada por meio do link: <https://www.ifpe.edu.br/noticias/ouvidoria-geral-do-ifpe-divulga-mudanca-em-seu-canal-de-atendimento>.

**Figura 5: Material de campanha produzido pela Ascom**



### 3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O SIC do IFPE atua conjuntamente com a Ouvidoria Geral e tem como base a Lei de Acesso à Informação.

Em 2020, os gestores e respondentes SIC participaram de capacitação oferecida pelo Programa de Formação Continuada de Ouvidorias (Profoco), com o tema “LAIve: a Live da Lai”, ocorrida em 04 dias do mês de junho de 2020. Dividida em módulos, foram tratados os seguintes temas: Introdução à Lei de Acesso à Informação; É ou não é informação?; Chegou um pedido, e agora?; Publicidade e restrições e o poder de conhecer.

O SIC, ao contrário da Ouvidoria, que trabalha com 6 tipologias diferentes, atende somente a pedidos de acesso à informação, muitos dos quais, inclusive, já deveriam estar em transparência ativa no portal institucional. Esses pedidos são acompanhados e monitorados pela Autoridade de Monitoramento da LAI, que no IFPE é exercida pelo diretor da Controladoria.

Sobre a gestão do SIC, no período de janeiro a dezembro de 2020, o IFPE atendeu

a **235** pedidos de acesso à informação (Figura 6), encerrando o ano com duas demandas em tramitação e apenas uma não respondida dentro do prazo e com tempo médio de resposta de menos de **13 dias**.

**Figura 6: Total de pedidos 2020**



Do número total de pedidos, 21 receberam recursos em primeira instância. Destes, 10 foram resolvidos nessa instância, 11 foram para a segunda instância e 8 para instância subsequente, a CGU. No caso dos recursos que foram remetidos para a CGU, todos foram considerados como “perda de objeto e/ou atendimento feito fora do prazo adequado”. Nenhum pedido foi tramitado para a quarta instância, (Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CRMI) (Figura 12).

**Figura 7: Recursos SIC 2020**





Figura 8: Assuntos mais demandados 2020

## PRINCIPAIS TEMAS ?



As informações contidas nas Figuras 6,7 e 8 são públicas e foram retiradas do “Painel Lei de Acesso a Informação”, da CGU. Nesse painel, o usuário pode acessar dados de todas as instituições públicas federais que fazem uso da plataforma Fala.Br.

Concluimos que o IFPE atende de forma adequada as demandas requeridas em transparência passiva, por meio do sistema e-SIC, mas precisa aperfeiçoar sua transparência ativa por meio das informações disponibilizadas em seu portal institucional, uma vez que, para o cumprimento pleno da legislação, é necessário redirecionar esforços e redimensionar a cultura institucional, a fim de que o usuário do serviço tenha acesso às informações públicas de seu interesse no menor tempo possível e sem a necessidade de requisição.

#### 4. AÇÕES DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI

A Autoridade de Monitoramento da LAI em uma instituição pública tem a função de garantir, através do monitoramento, a efetiva implementação da Lei de Acesso à Informação e o cumprimento da transparência ativa na instituição.

Assim, compete à referida autoridade: monitorar a transparência do portal institucional, o implementação do Plano de Dados Abertos e a divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão, promovendo sua atualização sempre que necessário; responder aos

formulários de transparência ativa da Plataforma Fala.BR; atender à CGU, sempre que solicitado; e, com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, (Lei nº 3.709, de 14 de agosto/2018), e suas determinações seguintes, garantir a Proteção dos Dados Pessoais. Para o ano de 2021, esperamos implementar efetivamente o Guia de Transparência Ativa do Governo Federal e o Plano de Dados Abertos do IFPE. No ano de 2020, a transparência ativa do IFPE apresentava o seguinte relatório:

### Figura 9: Quantidade de itens preenchidos

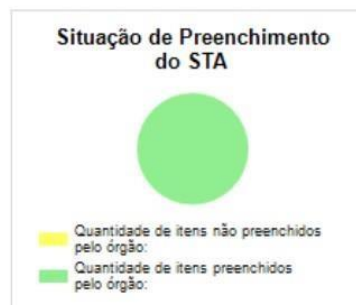
#### Relatório de Transparência Ativa

**Órgão** IFPE – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco

**Data da Consulta** 1/26/2021 3:48:56 PM

##### 1 - Quantidade de itens preenchidos por órgão

Quantidade Total de Itens	49
Quantidade de itens preenchidos pelo órgão:	49
Quantidade de itens não preenchidos pelo órgão:	0

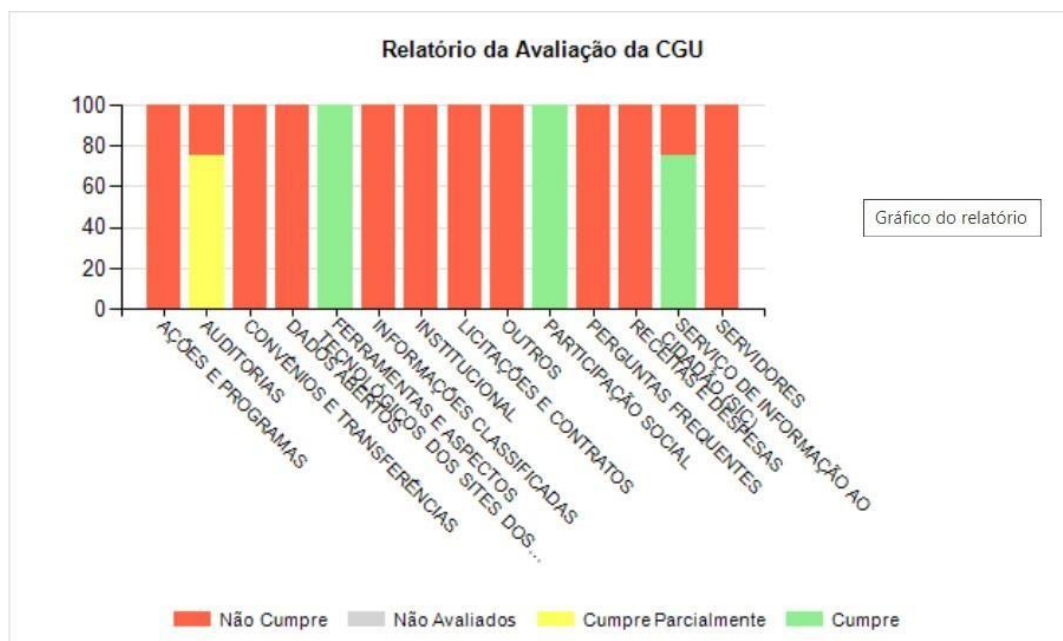


Entretanto, segundo a avaliação da CGU, dos **49** itens preenchidos, o IFPE cumpre integralmente apenas as exigências de **5 itens**, cumpre parcialmente **3 itens** e não cumpre **41 itens** (Figura 10). Diante disso, é preciso intensificar as ações institucionais colaborativas para seja possível sanar essas pendências em 2021.

**Figura 10: Itens avaliados pela CGU**

**3 - Avaliação da Controladoria Geral da União:**

Quantidade de Itens Avaliados pela CGU:	49
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumprir':	5
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Não Cumprir':	41
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumprir Parcialmente':	3




**5. DIFICULDADES E DESAFIOS**

Apesar das dificuldades advindas com a pandemia do coronavírus, em 2020 a Ouvidoria Geral e o SIC do IFPE continuaram cumprindo a sua missão de atuar como interlocutor e mediador entre o cidadão e a instituição, tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

A Ouvidoria e o SIC do IFPE também têm trabalhado para aprimorar a sua forma de atuação, com vistas a revisar os seus fluxos de trabalho e atualizar o seu regimento interno. Com isso, observa-se a possibilidade de melhorias relativas ao reporte da Ouvidoria à alta gestão por meio de informações estruturadas acerca dos assuntos e áreas mais demandadas, assim como melhorias em relação ao gerenciamento dos prazos de resposta ao cidadão.

Outro ponto a ser desenvolvido diz respeito à divulgação das atividades realizadas, de modo que a comunidade acadêmica se sinta cada vez mais à vontade para participar e avaliar os serviços ofertados pela instituição. Assim, esperamos que em 2021 tanto a Ouvidoria Geral quanto o SIC do IFPE continuem avançando na melhoria do trabalho realizado, de modo a aproximar cada vez mais à sociedade da gestão do IFPE.

Documento assinado digitalmente  
 Natalia Tiberia Veloso de Santana  
Data: 07/06/2021 17:14:51-0300  
CPF: 073.961.684-65

Natália Tibéria Veloso de Santana

Ouvidora Geral do IFPE