RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL DO IFPE 2022

ABRIL 2023

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

INSTITUTO FEDERAL
Pernambuco

INSTITUTO FEDERAL
Pernambuco

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
OUVIDORIA-GERAL DO IFPE 2022

RECIFE 2023

Sumário

1. APRESENTAÇÃO 4
2. GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES 5
3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS 6
FIGURA 1: DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA 7
..... 7
FIGURA 2: TOTAL DE MANIFESTAÇÕES TRATADAS PELO IFPE EM 2022 8
..... 8
FIGURA 3: SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES EM 2022 9
FIGURA 4: ASSUNTOS MAIS RECORRENTES EM 2022 9
4. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 10
FIGURA 5: RESULTADOS REFERENTES À PERGUNTA "A SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?" 11
FIGURA 6: RESULTADOS REFERENTES À PERGUNTA "VOCÊ ESTÁ SATISFEITA(O) COM O ATENDIMENTO PRESTADO POR ESTA OUVIDORIA?" 11
5. APLICAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO IFPE EM 2022 12
- SITUAÇÃO GERAL: 13
FIGURA 7: QUANTIDADE E STATUS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 15
FIGURA 8: TIPOS DE DECISÃO (ACESSOS CONCEDIDOS) 17
FIGURA 9: CUMPRIMENTO DE PRAZO LEGAL 18
FIGURA 10: QUANTIDADE DE OMISSÕES E RANKING DOS ÓRGÃOS 18
FIGURA 11: QUANTIDADE E STATUS DOS RECURSOS RECEBIDOS 19
FIGURA 12: DECISÕES QUANTOS AOS RECURSOS RECEBIDOS E RESPECTIVAS INSTÂNCIAS 20
FIGURA 13: SITUAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA (SITE DO ÓRGÃO) 21
6. MELHORIA CONTÍNUA E CONSIDERAÇÕES FINAIS 21
7. ORIENTAÇÕES 22

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, cujo objetivo é relatar os trabalhos realizados pela Ouvidoria-Geral do IFPE e os trabalhos realizados pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IFPE, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação. Neste relatório, destacam-se as manifestações registradas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), desenvolvida pela Controladoria- Geral da União (CGU).

Em 2022, as atividades da Ouvidoria-Geral do IFPE foram executadas pelo Ouvidor Titular, servidor Ronei Aprígio Freitas dos Santos (designado pela Portaria IFPE nº 413/2022 e com indicação aprovada pela Resolução CONSUP/IFPE nº 135, de 4 de julho de 2022), e também pela Ouvidora Adjunta, servidora Sandra Maria Valdevino Perazzo (designada pela Resolução CONSUP/IFPE nº 104, de 25 de outubro de 2021), a qual atuou na gestão dos Pedidos de Acesso à Informação.

Nos termos da Lei nº 13.460/2017, o presente relatório visa consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços ofertados, indicando, no mínimo:

I - o número de manifestações recebidas no ano;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes e

IV - as providências adotadas pela Administração.

Consolidadas as referidas informações, o Relatório de Atividades da Ouvidoria é encaminhado ao Reitor (Autoridade máxima do IFPE) e disponibilizado integralmente no sítio da Instituição, na internet.

Assim, é válido se esclarecer que são manifestações de Ouvidoria: denúncia, comunicação de irregularidades, reclamação, solicitação de providência, sugestão, elogios, “Simplifique!” e pedidos de informações, este último de Acesso à Informação no SIC.

Com relação aos atendimentos ao cidadão, no ano de 2022, passaram a ser realizados de forma híbrida, sendo as manifestações recepcionadas nas formas presencial, telefônica e eletrônica, todas registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Plataforma Fala.BR). No que tange às manifestações recebidas pelo e-mail institucional da Ouvidoria-Geral e do SIC, foi dada a orientação para que o usuário registrasse as respectivas manifestações, para tratamento, na Plataforma Fala.BR, principal canal de manifestações de Ouvidoria.

2. GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações de Ouvidoria são recebidas, tratadas e encaminhadas pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, hospedada na página da internet https://falabr.cgu.gov.br. As manifestações não são integradas automaticamente ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Assim, quando uma manifestação é registrada na Plataforma Fala.BR e direcionada ao IFPE, é aberto um processo no SEI, em caráter restrito, o qual irá tramitar nas unidades competentes e/ou instâncias apuratórias do Instituto. As manifestações de acesso à informação seguem o mesmo procedimento padrão da Ouvidoria-Geral do IFPE.

Tanto a Ouvidoria-Geral quanto o SIC realizam também atendimento presencial, ocasião em que é registrada a manifestação para, após o atendimento, promover-se a inserção na Plataforma Fala.BR. Além disso, o usuário, se preferir, ao se dirigir à Ouvidoria ou ao SIC, é atendido e orientado a usar um terminal próprio para registrar a demanda na referida Plataforma.

Importa acrescentar-se que o atendimento presencial precisa ser pré-agendado pelo e-mail ouvidoria@reitoria.ifpe.edu.br. Já nos atendimentos por telefone, a Ouvidoria informa ao usuário a necessidade de ele registrar a manifestação na Plataforma Fala.BR. Quanto à resposta à manifestação, também é enviada ao e-mail cadastrado no momento do protocolo.

A fim de se proporcionar uma melhor compreensão do presente Relatório, seguem alguns conceitos:

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 das unidades organizacionais e/ou instâncias apuratórias 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 Pública.

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 IFPE.

Comunicação de irregularidade: manifestação por meio da qual o usuário prefere não se identificar (anônima). Geralmente é usada para o cidadão denunciar ou reclamar algo.

3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Destacamos aqui que as manifestações eventualmente recebidas por e-mail não são mais contabilizadas no atendimento realizado pela Ouvidoria-Geral, uma vez que o usuário recebe a orientação para que sua manifestação seja registrada na Plataforma Fala.BR. No ano de 2021, em cumprimento ao inciso I do art. 7º da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) –, a Ouvidoria e o SIC do

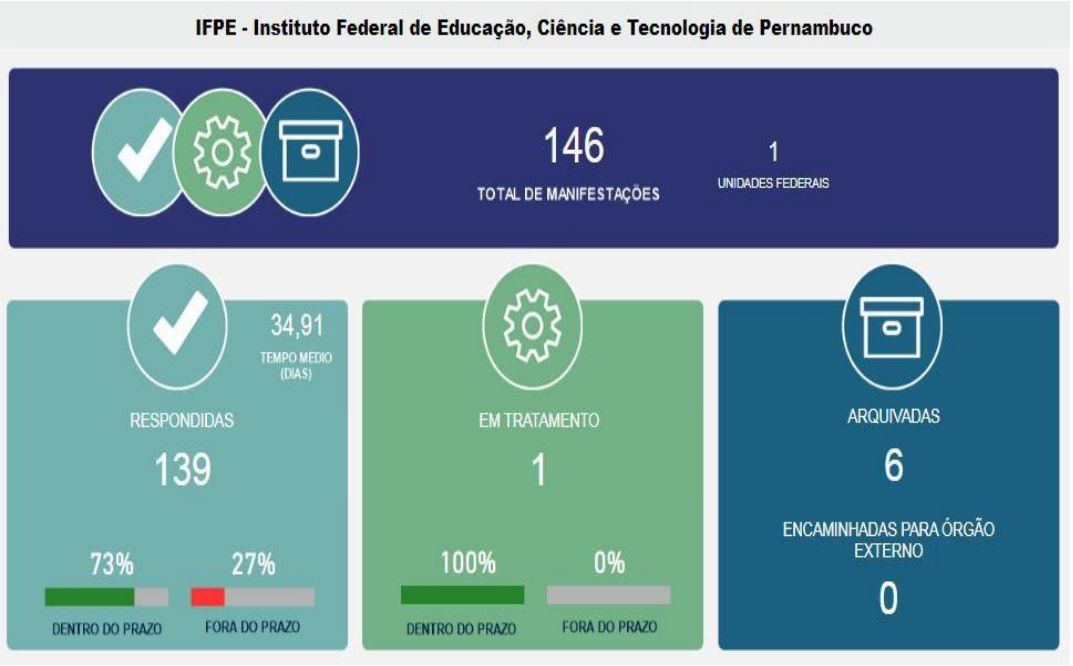
IFPE passaram a solicitar autorização para registro de dados pessoais, com atributos cadastrais, na Plataforma Fala.BR.

No que tange às manifestações recebidas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, foram direcionadas ao IFPE 146 manifestações de Ouvidoria e 183 pedidos de Acesso à Informação. De todas as tipologias, as mais demandadas foram Comunicação (52) e Reclamação (31); a terceira mais demandada foi a do tipo Denúncia (25). Nesse período, não tivemos nenhum pedido de Simplificação. Afora isso, foram registradas 24 Solicitações, 4 Sugestões e 4 Elogios. Desse quantitativo, apenas 6 manifestações foram arquivadas, por não terem sido consideradas aptas, conforme a análise preliminar, sendo as demais enviadas para apuração por parte da instância competente na Reitoria e/ou para as unidades organizacionais, visando à emissão de pronunciamento e resolutiva. Na "Figura 1", a seguir, estão detalhadas as manifestações efetivamente tratadas pela Ouvidoria-Geral do IFPE no ano de 2022:

FIGURA 1: DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

Das 146 manifestações recebidas, conforme apresenta a "Figura 2", apenas 1 ainda não foi respondida e está aguardando resposta das áreas responsáveis; as demais foram respondidas dentro do prazo legal, com tempo médio de resposta de 34,91 dias corridos. As manifestações arquivadas tiveram como motivo do arquivamento ou "registro em duplicidade" ou "não apresentavam indícios mínimos na análise preliminar" do IFPE.

FIGURA 2: TOTAL DE MANIFESTAÇÕES TRATADAS PELO IFPE EM 2022



Observamos que, no ano de 2022, conforme atesta o gráfico apresentado na Figura 3, entre os meses de janeiro e março, o registro de manifestações sofreu uma redução acentuada, e é possível que seja devido ao fato de que, nesse período, muitos *campi* tiveram seu recesso escolar, de modo que houve uma diminuição das atividades acadêmicas e uma redução da mobilidade nas dependências da Reitoria e dos *campi*. A partir de abril, como todos estavam com suas atividades normalmente, inclusive as aulas presenciais, as demandas sofreram um aumento, muito mais pela necessidade de informações acadêmicas em relação a matrículas e renovação de vínculos, afora prazos para emissão de certificados e diplomas.

No período compreendido entre junho e metade de julho, as demandas reduziram, mas dentro do previsto. No entanto, ainda no mês de julho, novamente houve um crescimento, que se deu pela sazonal busca de informações no setor de registros acadêmicos dos *campi*. Entre o período de julho e outubro, nota-se uma elevação seguida por uma acentuada redução no registro das manifestações, fenômeno causado provavelmente pelo retorno total das atividades presenciais e pelo atendimento das necessidades dos usuários, principalmente no final de setembro, seguindo-se até o início de novembro. No início desse mês, houve uma média elevação, seguindo-se de uma procura linear até o final de dezembro.

FIGURA 3: SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES EM 2022

FIGURA 4: ASSUNTOS MAIS RECORRENTES EM 2022

Denúncia de irregularidades de servidores	19
Conduta Ética	11
Atendimento	10
Certificado ou Diploma	9
Conduta Docente	9
Outros em Educação	9
Acesso à informação	6
Licitações	6
Agente Público	5
Universidades e Institutos	5
Certidões e Declarações	4
Educação Superior	4
Assédio sexual	3
Bolsas	3
Outros em Saúde	3
Ouvidoria	3
Assédio moral	2
Denúncia Crime	2
Matrículas	2
Outros em Administração	2

Ouvidoria Interna	2
Patrimônio	2
Planejamento e Gestão	2
Transparência	2
Bibliotecas	1
Concurso	1
Curso Técnico	1
Defesa e vigilância sanitária	1
Educação Profissionalizante	1
Fiscalização do Estado	1
Frequência de Servidores	1
Não Informado	1
Outros em Trabalho	1
Processo Seletivo	1
Recursos Humanos	1
Relações de Trabalho	1
Serviços e Sistemas	1
Serviços Públicos	1
Telecomunicações	1

Sobre os assuntos mais recorrentes, tanto pela comunidade acadêmica como pela sociedade em geral, em conformidade com a legislação que regulamenta o tema, foram emitidas respostas, via Plataforma Fala.BR, com a devida fundamentação e justificativas necessárias em relação às decisões emitidas pelos gestores para problemas individuais que geraram soluções coletivas.

Como o IFPE faz uso do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, todos os dados e as informações contidas neste relatório são públicos e podem ser acessados por qualquer cidadão, por meio do seguinte link: http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm. Ademais, o cumprimento dos prazos legais e a qualidade das respostas emitidas pela Instituição são acessadas pelos órgãos de controle e a execução do trabalho desenvolvido por esta Ouvidoria-Geral é acompanhada pela Controladoria-Geral da União (CGU).

4. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Tendo em vista a excelência de seus serviços, a Ouvidoria-Geral do IFPE busca avaliar seu

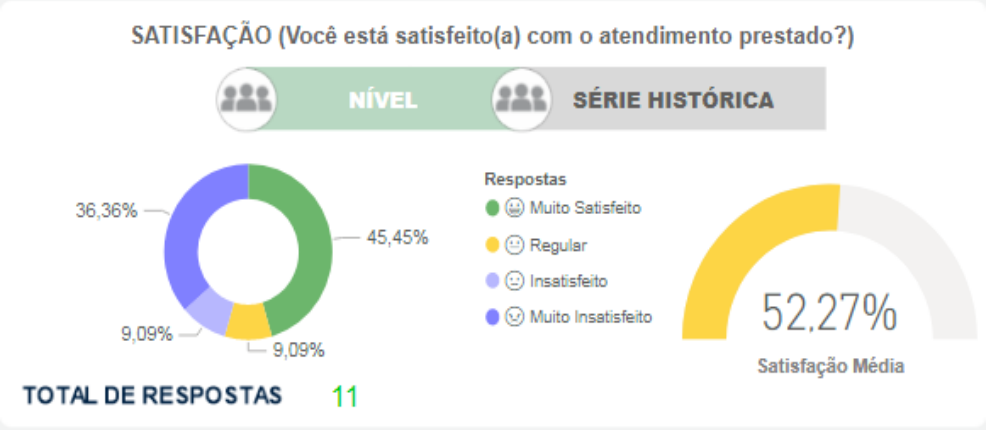
atendimento por meio da percepção da satisfação do usuário em relação às respostas às manifestações apresentadas na Plataforma Fala.BR. Para isso, o usuário é convidado a responder à pesquisa de satisfação, cujos resultados são apresentados a seguir. De acordo com o painel "Resolveu?"/CGU, em 2022, foram respondidas apenas 11 pesquisas de satisfação referentes aos retornos emitidos pelo IFPE.

A pesquisa é opcional e convida o usuário a responder a duas perguntas: a primeira é sobre a resolubilidade da demanda – "A sua demanda foi resolvida?"; a segunda é sobre o atendimento da Ouvidoria – "Você está satisfeita(o) com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?". Os resultados referentes à primeira pergunta são apresentados na figura a seguir:

FIGURA 5: RESULTADOS REFERENTES À PERGUNTA "A SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?"

Já em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral, a pesquisa de satisfação registrou os seguintes resultados:

FIGURA 6: RESULTADOS REFERENTES À PERGUNTA "VOCÊ ESTÁ SATISFEITA(O) COM O ATENDIMENTO PRESTADO POR ESTA OUVIDORIA?"



Cabe destacar que se procedeu à análise individualizada dos casos em que a resposta atribuída pelo usuário à pesquisa de satisfação foi “Muito Satisfeito” e “Muito Insatisfeito”, em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria. A justificativa mais frequentemente apresentada para a não satisfação foi “insatisfação em relação à resposta emitida”, o que demonstra a necessidade de se avaliar a expectativa do cidadão ao que é possível de ser realizado pela Instituição.

5. APLICAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO IFPE EM 2022

Este capítulo possui a finalidade de apresentar o monitoramento do trabalho desenvolvido no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco - IFPE quanto ao cumprimento da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) – e do Decreto nº 7.724/2012, no ano de 2022.

A LAI prevê a divulgação de informações institucionais, de modo a fomentar o desenvolvimento da cultura de transparência e o controle social na Administração Pública. Nesse sentido, é dever de entidades e órgãos públicos divulgar, de forma proativa e espontânea, informações via internet. O intuito da transparência ativa é verificar se os órgãos públicos estão divulgando o rol mínimo de informações exigidos pela LAI, conforme estabelecido no Artigo 8º dessa Lei, que norteia a avaliação da Transparência Ativa: “É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas”.

Cabe ressaltar que, nos exercícios de 2021/2022, o Serviço de Informação ao Cidadão ficou subordinado exclusivamente à Ouvidoria, seguindo o exemplo de muitas Instituições Federais de Educação e também de outras organizações públicas. Tal fato simboliza uma decisão da gestão máxima do IFPE por um alinhamento com práticas observáveis em outras organizações.

Sobre o Acesso à Informação, cabe informar que os artigos 32 e 33 da LAI apresentam as responsabilidades, condutas ilícitas e sanções do agente público e/ou pessoa física/entidade privada no que diz respeito ao funcionamento e ao gerenciamento desse tipo de solicitação, bem como ao que pode acontecer quando não há atendimento em tempo razoável.

Nesse contexto, cabe ainda mencionar o Fala.BR, que é um sistema informatizado, sob a gerência

da CGU, para atender a pedidos de informação a respeito dos diversos assuntos inerentes à Instituição. O Fala.BR tem se mostrado um canal efetivo de comunicação com a sociedade, incentivando servidores e gestores do Instituto a intensificarem, nos setores, a cultura da transparência, organizando melhor os dados e os processos relacionados às suas atividades na Instituição, os quais podem ser solicitados por meio desse serviço ou de outros canais.

A autoridade de monitoramento da LAI buscou, inicialmente, realizar um diagnóstico no cumprimento dessa Lei no âmbito do IFPE, com base no "Guia de Transparência Ativa para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal", publicado pela Controladoria-Geral da União (CGU). Em seguida, buscou responder ao instrumento de acompanhamento e controle da Transparência Ativa da CGU e, especificamente, ao ofício do Tribunal de Contas da União.

Quanto ao tema Dados Pessoais, o IFPE emitiu a Resolução CONSUP nº 124, de 30 de março de 2022, que aprova a Política Geral de Proteção de Dados Pessoais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco. Com base nela, vêm sendo desenvolvidas ações para adequação das atividades institucionais às exigências da LGPD, Lei nº 13.709/2018. Os objetivos principais dessas ações são definir e implementar estratégias institucionais em prol da atuação preventiva nas frentes de segurança da informação e privacidade de dados. Assim, fomenta-se a cultura de proteção de dados, minimizando os riscos no tratamento dos dados pessoais na execução dos serviços públicos oferecidos pelo IFPE.

Isso posto, apresentarm-se as informações consolidadas, em atenção ao que exige o art. 15 da Lei nº 13.460/2017, entre elas, o número de manifestações recebidas no ano, os motivos das manifestações e a análise dos pontos recorrentes. Como dito, essas informações são encaminhadas à Autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria e disponibilizadas integralmente no sítio da Instituição na internet.

- **SITUAÇÃO GERAL:**

No ano de 2022, os atendimentos aconteceram por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Plataforma Fala.BR). A Ouvidoria-Geral e o SIC também contam com uma aba na página do IFPE, na qual são divulgadas informações aos cidadãos:

https://portal.ifpe.edu.br/ouvidoria/documentos-internos

https://www.ifpe.edu.br/acesso_a_informacao/servico-informacao-cidadao-sic.

Como o IFPE faz uso do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, todas as informações e os dados contidos neste relatório são públicos e podem ser acessados por qualquer cidadão, por meio dos seguintes links:

https://portal.ifpe.edu.br/ouvidoria/documentos-internos

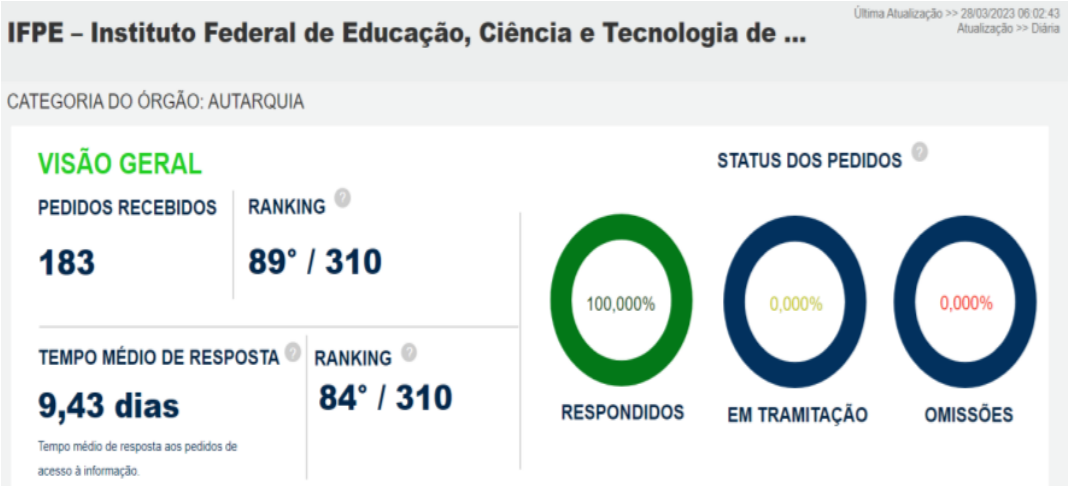
https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai

Está previsto na Lei de Acesso à Informação que o cidadão pode interpor recurso à resposta apresentada, caso julgue necessário. Os recursos, no âmbito institucional, são endereçados ao Assessor Executivo do Reitor (recursos de 1ª instância) e ao Reitor, gestor máximo da instituição (recursos de 2ª instância). Após esses recursos, ainda é possível se recorrer à Controladoria-Geral da União e à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI). Como está demonstrado adiante, na Figura 12, houve um total de 18 Recursos recebidos, sendo 16 em primeira instância e 2 em segunda instância. Ou seja, dos 18 interpostos contra as respostas da Administração, apenas 2 seguiram para a CGU, tendo os demais permanecido em instância institucional. Diante desse resultado apresentado, percebe-se que o grau de excelência referente ao cumprimento de prazos foi mantido, dada a eficaz atuação dos setores no cumprimento dos prazos normativos e o empenho dos agentes públicos envolvidos no tratamento das informações que estão sob a posse da Instituição.

Ainda sobre as manifestações, as encaminhadas à Ouvidoria e as relativas a pedidos de Acesso à Informação não são integradas ao Sistema Eletrônico (SEI) de forma automática. Assim, quando uma manifestação registrada na Plataforma Fala.Br é direcionada ao IFPE, é inserida no SEI. Com isso, ocorre a tramitação da manifestação entre os setores administrativos do IFPE até a conclusão da demanda. Além da segurança, isso possibilita agilidade na tramitação processual interna perante o órgão técnico competente para prestar a informação. Quanto às manifestações de acesso à informação, também não migram automaticamente para o SEI, de maneira que a abertura dos processos administrativos eletrônicos é feita manualmente, assim como as recebidas por e-mail, caso o usuário não consiga protocolar a manifestação no sistema supramencionado. Ainda é possível o protocolo da manifestação ser feito 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.

A seguir, por meio das figuras 7 a 13 e do quadro 1, é feita a demonstração das informações consolidadas sobre os atendimentos realizados no IFPE, no período de 01/01/2022 a 31/12/2022.

FIGURA 7: QUANTIDADE E STATUS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



De acordo com o relatório emitido pelo Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU, Figura 7, no exercício de 2022, houve um total de 183 pedidos, com tempo médio de resposta de 9,43 dias (inferior ao prazo previsto na LAI, que é de 20 dias corridos), o que demonstra a busca pela eficiência e o compromisso do IFPE para com a sociedade, no sentido de dar transparência e celeridade às suas ações.

Levando em consideração os assuntos mais abordados, constata-se que as áreas mais demandadas foram a Diretoria de Gestão de Pessoas – DGPE, responsável por emitir resposta acerca de código de vagas, cargos vagos QRSTA/EBTT. Dentre as demandas recebidas por meio do SIC (Fala.BR), tanto pela comunidade acadêmica como pela sociedade em geral, o Quadro 1 apresenta os assuntos mais recorrentes no ano de 2022:

Quadro 1. Assuntos mais recorrentes em 2022

Assunto da Manifestação	Contagem
Acesso à informação	87
Aposentadoria	1
Assistência Social	13
Atendimento	4

Auxílio	2
Cadastro	1
Cadastro Único	1
Certidões e Declarações	1
Certificado ou Diploma	3
Concurso	7
Conduta Ética	1
Cotas	1
Curso Técnico	1
Educação Básica	1
Educação Profissionalizante	1
Educação Superior	9
Ensino Médio	1
Licitações	15
Normas e Fiscalização	3
Orçamento	1
Outros em Administração	2
Outros em Comunicações	1
Outros em Educação	9
Planejamento e Gestão	2
Processo Seletivo	2
Recursos Humanos	7
Serviços Públicos	1
Site do Órgão	1

Transparência	1
Universidades e Institutos	3

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação da CGU, acesso em 28/03/2023.

Dentre os assuntos apresentados, os sub assuntos mais recorrentes foram: Acesso à informação, com 87 manifestações; seguido de Assistência Social, com 13 manifestações; Licitações e contratos, com 15 manifestações; documentação de alunos, com 9 manifestações, e Recursos Humanos, com 7 manifestações. Nesse contexto, é pertinente afirmar-se que a Ouvidoria não emite juízo a respeito das matérias que lhe são apresentadas, apenas é feita uma análise preliminar, para se verificar se a manifestação tem elementos mínimos suficientes para que se dê andamento ao caso.

Levando em consideração os assuntos mais abordados, constata-se que as áreas mais demandadas foram a Diretoria de Gestão de Pessoas – DGPE, em especial a Coordenação de Admissão, Dimensionamento e Movimentação – CADIM, que é responsável por responder acerca de códigos de vaga, aproveitamento, nomeação, redistribuição e também alguns itens relacionados a concursos, e a Pró-Reitoria de Administração - Proad.

FIGURA 8: TIPOS DE DECISÃO (ACESSOS CONCEDIDOS)

Decisão da Manifestação	%Pedidos Recebido	Governo Federal ABS:	Categoria ABS:	Órgão ABS:	Categoria (média)	Órgão
Acesso Concedido	79,23%	79.273	13.683	145	78,09%	79,23%
Pergunta Duplicada/Repetida	10,38%	2.339	369	19	2,11%	10,38%
Acesso Parcialmente Concedido	4,92%	6.119	838	9	4,78%	4,92%
Não se trata de solicitação de informação	2,73%	7.492	876	5	5,00%	2,73%
Acesso Negado	1,09%	7.875	709	2	4,05%	1,09%
Informação Inexistente	1,09%	3.585	791	2	4,51%	1,09%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	0,55%	2.773	255	1	1,46%	0,55%

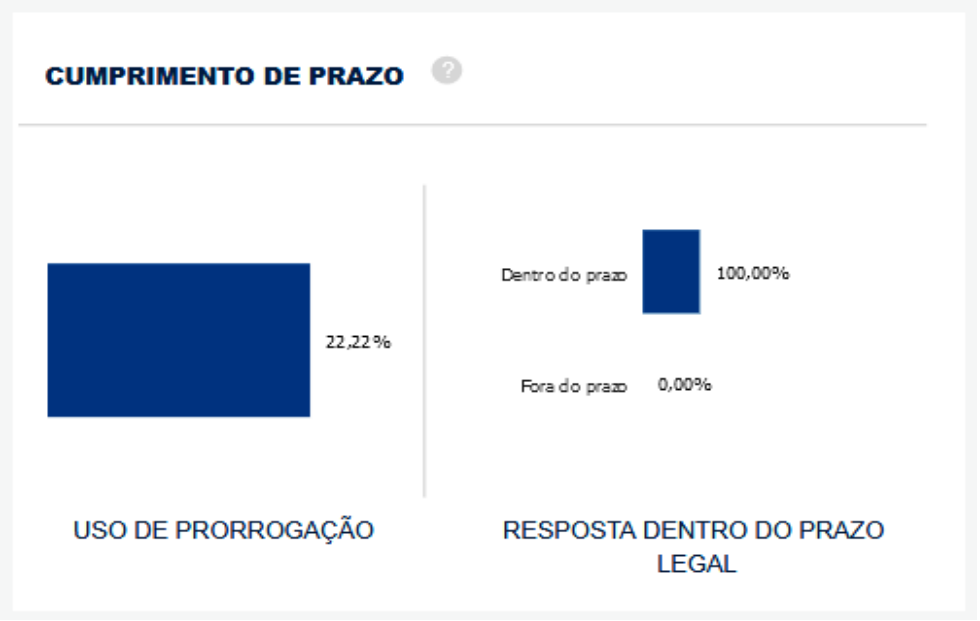
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação da CGU, acesso em 28/03/2023.

Com relação à interposição de recurso/acesso negado contra resposta oferecida ao usuário, o cidadão 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 dias, 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 se recorrer, de forma sucessiva, à Autoridade máxima da entidade, à Controladoria-Geral da União e, por fim, à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, última instância administrativa.

Das respostas oferecidas, apenas 1,09 teve acesso negado por inconsistência de dados. Nenhum processo chegou à última instância. Não houve nenhuma reclamação de usuário por não oferecimento de resposta.

FIGURA 9: CUMPRIMENTO DE PRAZO LEGAL



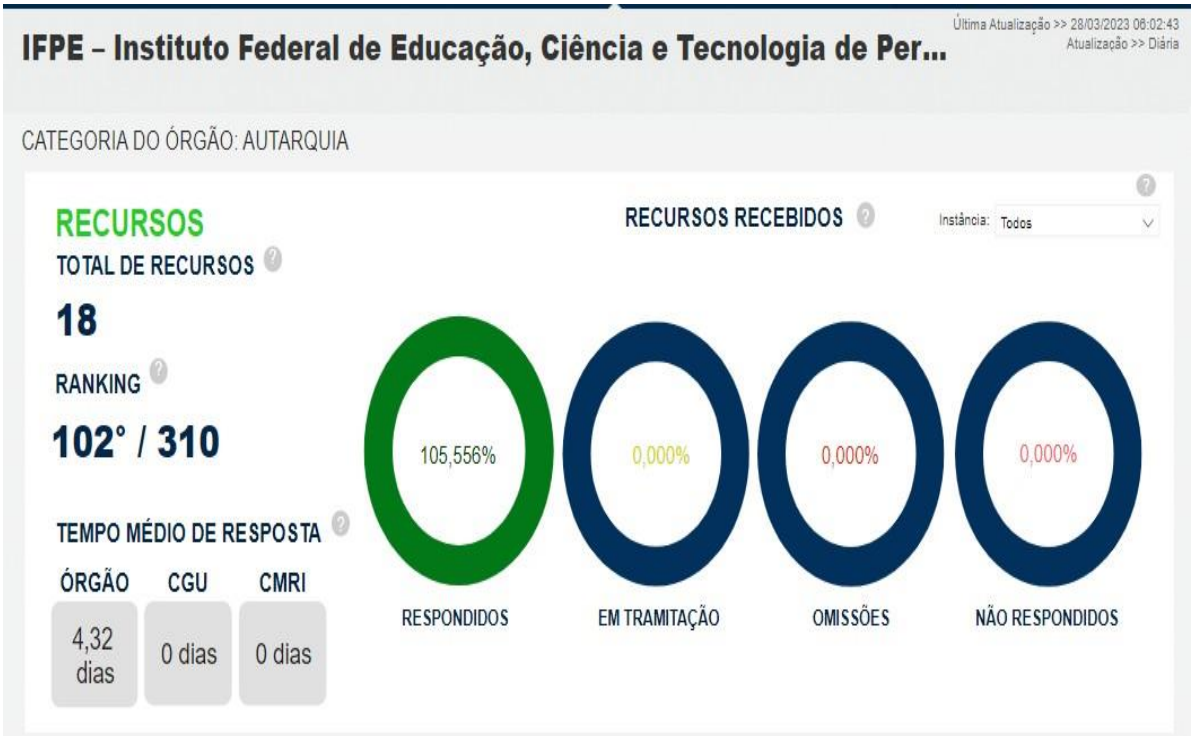
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação da CGU, acesso em 28/03/2023.

FIGURA 10: QUANTIDADE DE OMISSÕES E RANKING DOS ÓRGÃOS

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação da CGU, acesso em 28/03/2023.

A partir dos dados apresentados nas Figuras 9 e 10, verificou-se que todas as solicitações de informação realizadas por meio dos diversos canais foram respondidas, bem como todas as respostas foram apresentadas dentro do prazo legal, mesmo que 22,22% do total tenham precisado de prazo de prorrogação. Dessa forma, o Serviço de Informação ao Cidadão do IFPE tem cumprido seu papel de fortalecer a participação cidadã, à medida que formaliza o seu compromisso com a transparência e o acesso à informação.

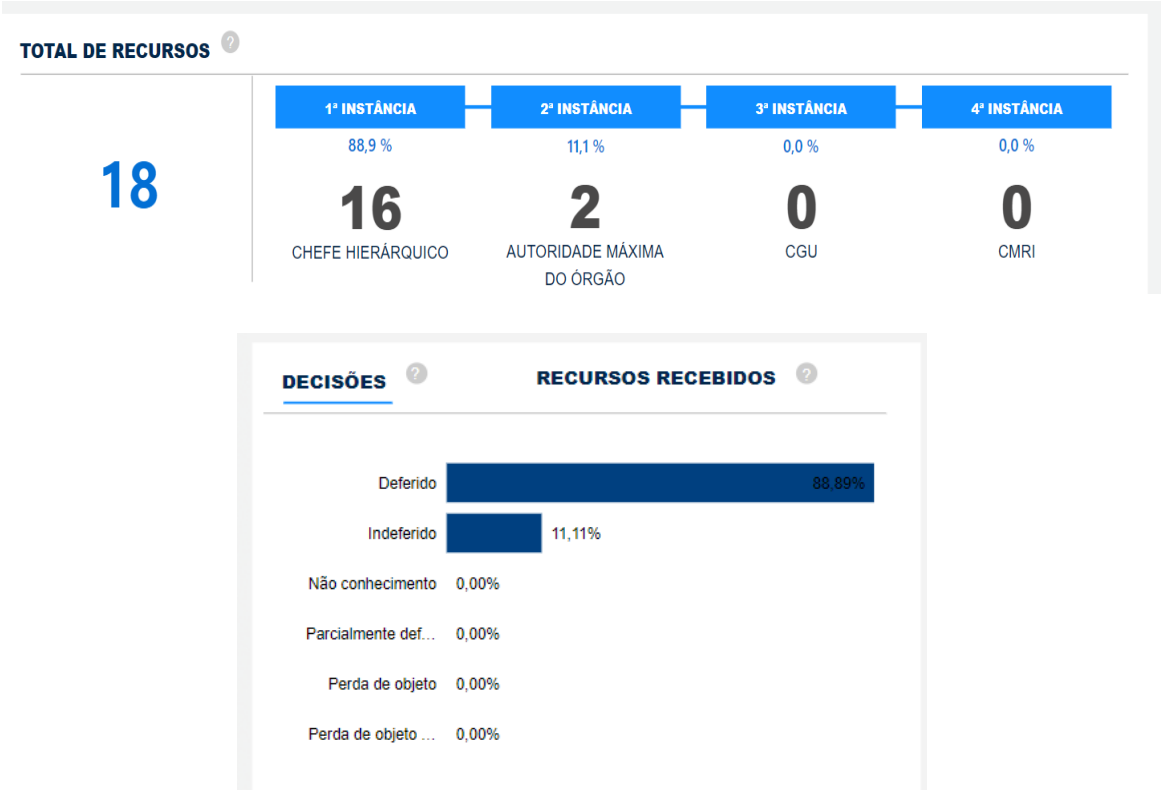
FIGURA 11: QUANTIDADE E STATUS DOS RECURSOS RECEBIDOS



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação da CGU, acesso em 28/03/2023.

A Figura 11 demonstra o total de 18 Recursos interpostos (total e por instância) com estimativa de resposta de 4,32 dias, quando o tempo estipulado para a resposta é de 5 dias. Logo, todos os recursos foram respondidos em tempo hábil.

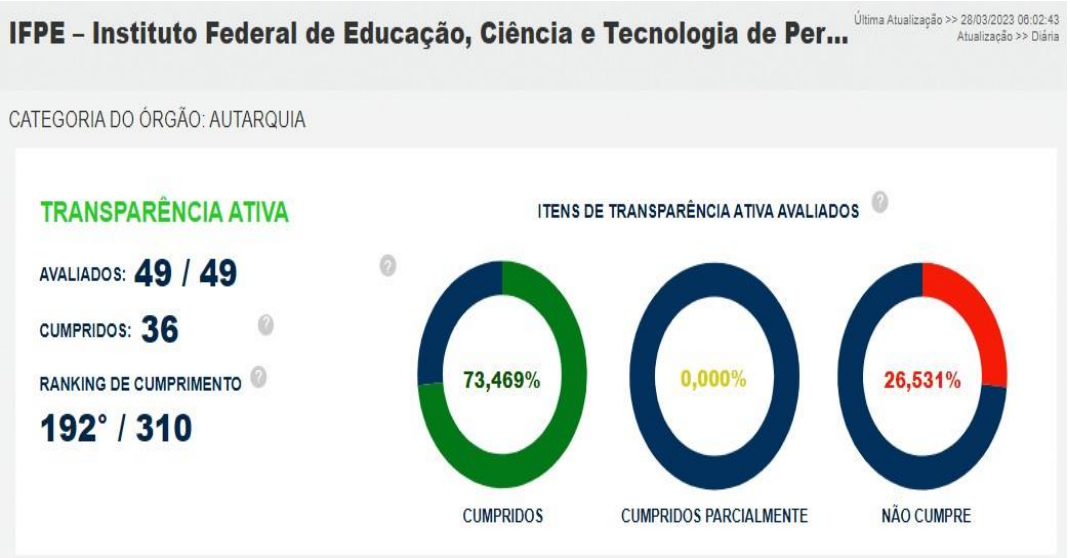
FIGURA 12: DECISÕES QUANTOS AOS RECURSOS RECEBIDOS E RESPECTIVAS INSTÂNCIAS



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação da CGU, acesso em 28/03/2023.

Como já foi mencionado, está previsto na Lei de Acesso à Informação que o cidadão pode interpor recurso à resposta apresentada, caso julgue necessário. Os recursos, no âmbito institucional, são endereçados ao Assessor Executivo do Reitor (recursos de 1ª instância) e ao Reitor, gestor máximo da Instituição (recursos de 2ª instância). Após esses recursos, ainda é possível recorrer à CGU e à CMRI. Como demonstrado na Figura 12, houve um total de 18 Recursos recebidos, sendo 16 em primeira instância e 2 em segunda instância. Verifica-se ainda que, dos 18 recursos interpostos contra as respostas da Administração, apenas 2 seguiram para a CGU, tendo permanecido os demais recursos em instância institucional.

FIGURA 13: SITUAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA (SITE DO ÓRGÃO)



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação da CGU, acesso em 28/03/2023.

Diante dos dados apresentados neste Relatório, fica perceptível o aumento na procura pelo setor, o que se deve, provavelmente, tanto ao trabalho que a equipe da Ouvidoria vem desenvolvendo, fazendo com que o cidadão se sinta mais seguro e confiante em utilizar os serviços da unidade, quanto a uma mudança na sociedade, que vem sendo estimulada a conhecer e defender seus direitos. Nos últimos anos, as demandas do setor vêm aumentando, não só em virtude de uma maior procura por parte dos cidadãos, mas também por conta de novas responsabilidades impostas legalmente, além da participação da equipe da Ouvidoria em novas atribuições institucionais.

6. MELHORIA CONTÍNUA E CONSIDERAÇÕES FINAIS

No intuito de promover a melhoria contínua dos serviços oferecidos pela Instituição e em atenção ao disposto na Lei nº 13.460/2017, em seu Art. 14, inciso II, que trata da atribuição inerente às Ouvidorias, este presente instrumento apresenta os dados e as informações estatísticas registradas na Plataforma Fala.BR, para orientar a Autoridade Máxima do IFPE na tomada de decisões estratégicas.

7. ORIENTAÇÕES

Ao Senhor Magnífico Reitor

SUMÁRIO EXECUTIVO

1. Nos termos da Lei nº 13.460/2017, Art. 13, incisos III, IV, V, e Art. 14, inciso II, esta Ouvidoria-Geral do IFPE apresenta as orientações técnicas que lhe competem, com o fito de propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços oferecidos aos usuários de serviços públicos da Instituição. Ato contínuo, após análise da Autoridade máxima, pede-se a publicização do Relatório Anual de Atividades de Ouvidoria-Geral do IFPE 2022 nos canais oficiais de comunicação da Instituição.

ANÁLISE

2. Sobre essa demanda, cabe esclarecer, de início, que a Ouvidoria-Geral do IFPE é responsável pela temática da entrega do Relatório Anual de Atividades de Ouvidoria no âmbito institucional, em consonância com a Lei nº 13.460/2017, a Portaria CGU nº 1.037/2021 e conforme a Resolução CONSUP/IFPE nº 33/2015, que instituiu a Ouvidoria-Geral do IFPE.

3. A Ouvidoria-Geral do IFPE, com base nos dados e nas informações coletadas na Plataforma Fala.BR, conforme mostram os gráficos inseridos neste Relatório, para melhor apresentar os resultados alcançados no ano de 2022 na prestações de seus serviços, vem assessorar a Administração do IFPE quanto às ações estratégicas de melhoria dos processos de atendimento dos serviços oferecidos pela Instituição aos seus usuários.

4. Nesse sentido, é priori destacar que, conforme a Lei nº 13.460/2017, em seu Art. 4º,

> *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.

5. De acordo com o Art. 13:

As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
...

6. Para tanto, conforme o 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.

Dessa forma, visando a um melhor entendimento e em cumprimento às normas mencionadas, apresenta-se a seguir o Quadro 2 com uma análise qualitativa dos dados e das informações apresentadas no Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral do IFPE 2022.

Quadro 2: Análise qualitativa dos dados e informações apresentados no Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral do IFPE	
ITEM 3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	**ANÁLISE**

Com relação às manifestações recebidas de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, foram direcionadas ao IFPE “146 manifestações de Ouvidoria” e “183 pedidos de Acesso à Informação”. De todas as tipologias, as mais demandadas foram “Comunicação (52)” e “Reclamação (31)”; a terceira mais demandada foi a do tipo “Denúncia (25)”. Nesse período, não tivemos nenhum pedido de Simplificação. Afora isso, foram registradas 24 Solicitações, 4 Sugestões e 4 Elogios. Desse quantitativo, apenas 6 manifestações foram arquivadas, por não terem sido consideradas aptas, conforme a análise preliminar, sendo as demais enviadas para apuração por parte da instância competente na Reitoria e/ou para as unidades organizacionais, visando à emissão de pronunciamento e resolutiva.	Constata-se que houve um aumento no total de manifestações em relação aos anos anteriores, de acordo com os relatórios publicizados, o que representa uma procura maior dos usuários dos serviços públicos pelo canal de Ouvidoria, a fim de auxiliá-los na resolução de suas demandas. Consequentemente, há um maior aumento do Controle Social nos serviços oferecidos pela Instituição. Por outro lado, baseado nas tipologias que se destacam no referido item, demonstra-se que há uma necessidade de observância maior dos gestores aos temas mais recorrentes nas manifestações.

FIGURA 4. ASSUNTOS RECORRENTES EM 2022		ANÁLISE
Denúncia de irregularidades de servidores	19	Com esses dados e informações, identifica-se uma demonstração mais detalhada dos fatos ocorridos e mais recorrentes dentro da Instituição, sendo os temas mais frequentes aqueles que demandam uma maior atenção dos gestores, no intuito de se promoverem meios e ações que busquem tratar dos assuntos dispostos.
Conduta Ética	11	
Atendimento	10	
Certificado ou Diploma	9	
Conduta Docente	9	
Outros em Educação	9	
Acesso à informação	6	
Licitações	6	
Agente Público	5	
Universidades e Institutos	5	
Certidões e Declarações	4	
Educação Superior	4	
Assédio sexual	3	
Bolsas	3	
Outros em Saúde	3	
Ouvidoria	3	
Assédio moral	2	
Denúncia Crime	2	
Matrículas	2	
Outros em Administração	2	
Ouvidoria Interna	2	
Patrimônio	2	
Planejamento e Gestão	2	
Transparência	2	
Bibliotecas	1	
Concurso	1	
Curso Técnico	1	
Defesa e vigilância sanitária	1	
Educação Profissionalizante	1	
Fiscalização do Estado	1	
Frequência de Servidores	1	
Não Informado	1	
Outros em Trabalho	1	
Processo Seletivo	1	
Recursos Humanos	1	
Relações de Trabalho	1	
Serviços e Sistemas	1	
Serviços Públicos	1	
Telecomunicações	1	

7. Em análise geral do Quadro 2, verifica-se que, com o aumento das manifestações e com os principais assuntos recorrentes, esta Ouvidoria-Geral do IFPE, em cumprimento à Lei nº 13.460/2017 e seus dispositivos, formula aqui sua orientação no intuito de propor melhorias no atendimento dos serviços oferecidos.

8. À vista disso, destaca-se a importância da inclusão no Planejamento Estratégico do IFPE (Reitoria e seus *campi*) de programas de contínua capacitação dos agentes públicos, enfatizando o Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e a Lei nº 8.112/1990. Além disso, recomenda-se a elaboração de um Plano de Ação para a atualização dos fluxos administrativos por procedimentos operacionais padrões em seu modelo de gestão.

CONCLUSÃO

9. Diante do exposto, esta Ouvidoria-Geral do IFPE, considerando a aplicação da Lei nº 13.460/2017, Art. 14, inciso II, entende que o Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral do IFPE composto pelas informações coletadas na Plataforma Fala.BR contempla elementos que servem de embasamento para a orientação de ações de melhoria nos serviços oferecidos pela Instituição.

10. Dessa forma, encaminha-se este documento ao Gabinete da Reitoria para apreciação do Reitor e as providências que ele avaliar como necessárias.

Recife, 30 de março de 2023.

De acordo e aprovado. Encaminhe-se ao Gabinete da Reitoria, na forma proposta.

Ronei Aprígio Freitas dos Santos
Ouvidor-Geral do IFPE

Sandra Maria Valdevino Perazzo
Ouvidora Adjunta do IFPE