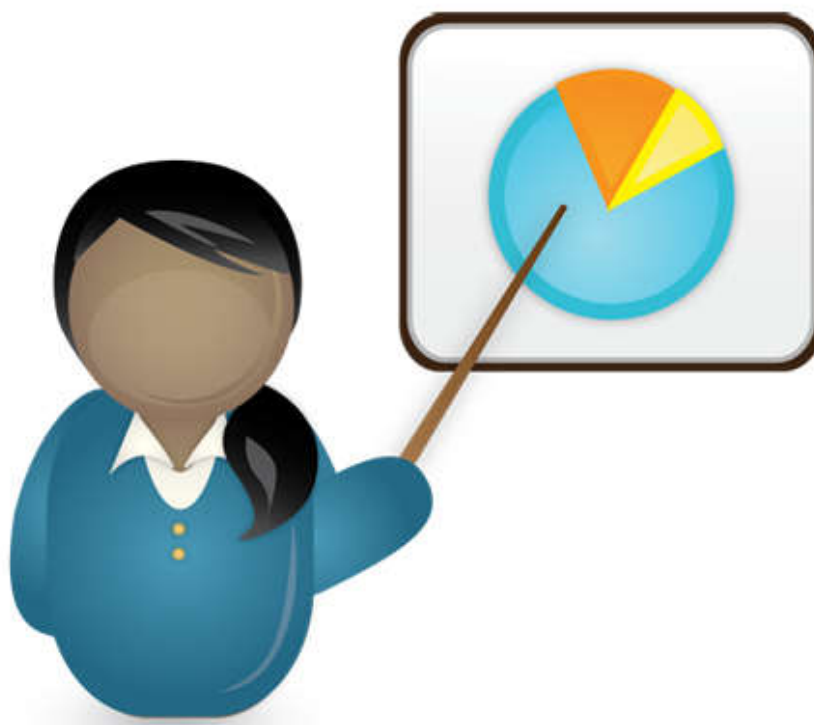




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

OUVIDORIA



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

Índice

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. ESTRUTURAÇÃO.....	6
3. AÇÕES REALIZADAS EM 2019.....	7
4. ANÁLISE DOS DADOS.....	8
4.1 – Administração das demandas.....	8
4.2 – Demandas por canal de atendimento.....	10
4.3 – Demandas por tipo de manifestação.....	10
4.4 – Demandas por tipo e por canal de atendimento.....	13
4.5 – Demandas do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV).....	14
4.5.1 – Quantitativo de demandas por mês.....	15
4.5.2 – Assuntos recorrentes.....	17
4.5.3 – Tempo médio de resposta.....	18
4.5.4 – Perfil do manifestante.....	21
4.5.5 – Pesquisa de Satisfação.....	24
4.6 – Demandas do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).....	25
4.6.1 – Quantitativo de demandas por mês.....	27



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

4.6.2 – Assuntos recorrentes e áreas mais demandadas.....	28
4.6.3 – Tempo médio de resposta.....	29
4.6.4 – Perfil do solicitante.....	30
4.6.5 – Pesquisa de satisfação.....	35
5. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....	36
6. CONCLUSÕES FINAIS.....	38



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

REITOR

Carlos Guedes de Lacerda

ASSESSOR EXECUTIVO

Wellington Spencer Peixoto

OUVIDORA TITULAR

Nise Farias Braga

Maceió, 06 de março de 2020.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

Resumo

Este relatório cumpre as exigências dos normativos vigentes, em especial o inciso II do art. 14 e o art. 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e apresenta as atividades realizadas no ano de 2019, as estatísticas das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação recebidos pelo setor, os assuntos recorrentes e as proposições de melhoria em decorrência das demandas recebidas pela Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas.

1. APRESENTAÇÃO:

A Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas - Ifal foi implantada através da Resolução nº 32/CS, de 12 de agosto de 2010, e, de acordo com o §1º do art. 187 da Resolução nº 15-CS-2018 – Regimento Geral do Instituto, “*consiste em instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública no âmbito do Instituto*”. Vale destacar também o §2º do mesmo artigo que diz: “*No âmbito de sua atuação e em consonância com a legislação referente ao acesso à informação pública, a Ouvidoria supervisionará as ações dos serviços de informação ao cidadão do Ifal.*”

Cabe ainda ressaltar que à ouvidoria compete também receber reclamações, denúncias e solicitações relativas à simplificação de serviços públicos, que serão tratadas no âmbito do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), conforme orientações constantes da Instrução Normativa Conjunta nº 01, de 12 de janeiro de 2018. A referida Instrução Normativa Conjunta solicita, inclusive, a criação de um Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, o que ainda está em fase de construção no Instituto.

Em se falando de competências da Ouvidoria, é de suma importância transcrever o art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

do usuário dos serviços públicos da administração pública, que diz:

“Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.”

Este relatório faz parte do cumprimento do rol de atribuições da Ouvidoria do Ifal, citado no inciso I do art. 188 do Regimento Geral do Instituto, bem como no inciso II do art. 14 e no art. 15, ambos da Lei nº 13.460, ora citada, e tem como objetivo dar ampla publicidade sobre as atividades realizadas no ano de 2019; sobre as manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos pelo setor; bem como dar sugestões de melhorias.

Anteriormente, os dados coletados pelo setor não eram repassados para a gestão máxima da organização de uma maneira clara e efetiva a fim de que pudesse ser usada na gestão institucional em busca de melhorias, porém a ideia é que, com o desenvolvimento deste relatório, haja uma mudança nesse quesito.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

2. ESTRUTURAÇÃO:

A Ouvidoria do Ifal funciona no prédio da Reitoria e, até maio de 2019, a ouvidora não tinha dedicação exclusiva para o setor, acumulando funções com o Gabinete da Reitoria. A partir do dia 07 de maio de 2019 a ouvidoria passou a ser com dedicação exclusiva, porém com sala compartilhada com a Corregedoria, não dispondo, por enquanto, de uma sala própria para atendimentos presenciais, sendo necessário, portanto, o agendamento prévio para tal modalidade de atendimento e a efetuação de reserva de uma sala de reuniões pela ouvidoria para tal fim.

Essa estrutura limita a atuação da ouvidoria no recebimento dos cidadãos que queiram se manifestar e atrapalha na autonomia do setor, além do mais é contrário ao que dispõe o Manual da Ouvidoria Pública, de novembro de 2018, que diz em sua página 28: *“Outro aspecto a ser considerado é escolher local que possibilite à ouvidoria exercer seu trabalho de maneira autônoma, isolada de outras áreas, como as corregedorias.”*

O Instituto Federal não possui um documento formal de criação do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC físico, sendo que atualmente ele funciona na Ouvidoria, porém com horário limitado tendo em vista que o setor tem uma equipe reduzida. Além disso, os *campi* não contam com um serviço de recebimento e registro de pedidos de acesso à informação, conforme exigência do § 1º do Art. 10 do Decreto nº 7.724/2012.

Quanto aos servidores aqui lotados, no momento, a ouvidoria conta somente com a ouvidora titular.

Os problemas de estrutura e a carência de pessoal já foram abordados em reuniões com o Assessor Executivo e com o Reitor no ano de 2019.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

3. AÇÕES REALIZADAS EM 2019:

Após a reestruturação da ouvidoria onde o setor passou a contar com uma sala específica, apesar de compartilhada, e com uma servidora dedicada exclusivamente para as atividades do setor, foi possível reduzir o tempo de resposta das manifestações e dos pedidos de acesso à informação, além de melhorar a qualidade do retorno dado ao cidadão, fazendo com que o número de recursos no Sistema de Informação ao Cidadão e o número de reclamações no Sistema de Ouvidorias reduzisse.

Foi realizada uma organização do setor através de inventário patrimonial, inventário físico dos processos constantes no setor e organização dos arquivos físicos. Além disso, foi atualizada a parte da Ouvidoria no site do Ifal e colocado novas informações. Foi elaborado também o conteúdo para o novo portal que está previsto para ser lançado nesse ano de 2020. Inclusive, foi abordado em reunião feita com o Assessor Executivo e com a Chefe do Departamento de Comunicação e Eventos a questão da adequação do novo site às exigências feitas no Guia de Transparência Ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, elaborado pela Controladoria Geral da União (CGU), cujo objetivo é auxiliar no correto cumprimento das obrigações previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI) e demais normas que regem o assunto.

Outra atividade que foi fundamental foi a utilização do memorando eletrônico como meio de comunicação entre a Ouvidoria e as demais unidades administrativas do Ifal ao invés do papel utilizado anteriormente acarretando em uma diminuição do tempo de resposta e uma redução nos gastos públicos.

Um ponto que vale destacar é que, através de uma constatação do grande número de pedidos de acesso ao Quadro de Referência dos Servidores Técnico Administrativos – QRSTA, passou-se a publicar o referido quadro no site do Instituto, com atualizações mensais, fazendo com que essas demandas fossem praticamente extintas.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

A atual ouvidora deu início aos cursos para retirada da certificação em ouvidoria, que é concedida pela Ouvidoria-Geral da União e pela Escola Nacional de Administração Pública àqueles alunos que finalizarem os 8 cursos oferecidos em modalidade a distância no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – PROFOCO. No ano de 2019 foram concluídos 5 (cinco) cursos e iniciado o 6º (sexto).

E, por último, mas não menos importante, foi efetivada a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, nos termos do art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e da Instrução Normativa CGU nº 3, de 5 de abril de 2019. Ao aderir à Rede, a ouvidoria passa a integrar o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias – PROFORT, cujo objetivo é apoiar os membros da Rede na execução das atividades de ouvidoria, por meio do fomento:

- I. à integração das atividades de ouvidoria;
- II. ao aperfeiçoamento da gestão de processos;
- III. ao uso de novas tecnologias e soluções inovadoras para aperfeiçoar o tratamento das manifestações dos cidadãos;
- IV. ao intercâmbio de informações e de experiências entre as ouvidorias; e
- V. à capacitação de agentes públicos nas atividades de ouvidoria.

4. ANÁLISE DOS DADOS:

4.1 – Administração das demandas:

A Ouvidoria do Ifal é integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). Esses são os sistemas utilizados para administração das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, respectivamente. Em 1º de agosto de 2019 foi criada a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR com o intuito de integrar os dois sistemas, porém a



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

integração será aprofundada nos próximos anos, de forma que se torne um sistema totalmente unificado.

Os tipos de manifestações de ouvidoria são os seguintes: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e simplifique!. Já os pedidos de acesso à informação são informações públicas produzidas ou sob guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública, desde que não se enquadre nas exceções previstas na Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Apesar de constar no site do Instituto, na seção da Ouvidoria, os canais de atendimento para pedidos de acesso à informação e para manifestações de ouvidoria, muitas demandas chegam para o e-mail da Ouvidoria. Os pedidos eram respondidos através do próprio e-mail, porém, em agosto de 2019 a Ouvidoria passou a solicitar dos manifestantes a inserção da demanda no sistema ou o fornecimento de alguns dados necessários para efetuação do cadastro deles e consequente registro do requerimento no sistema a fim de atender ao constante na Portaria Interministerial nº 1.254, de 18 de maio de 2015, que estabelece a adoção do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) como sistema centralizado para o tratamento de pedidos de acesso à informação e também ao constante na Instrução Normativa nº 18, de 3 de Dezembro de 2018, que estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal como plataforma única de recebimento de manifestações, conforme art. 16 do Decreto nº 9.492/2018.

Além dos sistemas supramencionados, o cidadão pode se manifestar por correspondência ou pessoalmente, sendo que, neste caso, será necessário um prévio agendamento através do telefone ou do e-mail, tendo em vista a necessidade de marcação de sala de reunião para tal fim, bem como o agendamento de horário com a única servidora/funcionária do setor.

As correspondências devem ser encaminhadas para o endereço da Reitoria do Ifal, localizada na Rua Odilon Vasconcelos, nº 103, sala nº 607, Maceió – AL, CEP: 57035-660.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

4.2 – Demandas por canal de atendimento:

As demandas recebidas pela ouvidoria passam por uma análise prévia a fim de apurar se possuem os elementos mínimos para prosseguimento da manifestação, caso contrário, é efetuado um pedido de complementação para que seja possível dar andamento ao pleito. No caso de manifestações anônimas, que não tem como solicitar o pedido de complementação, estas são arquivadas por falta de clareza e/ou insuficiência de dados.

No exercício de 2019 foram recebidos, no total, 355 demandas, conforme planilha abaixo:

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
E-mail	7
Sistema e-OUV	97
Sistema e-SIC	251
Total de demanda	355

Fontes: Gerenciador de e-mail do Ifal, sistema e-SIC e painel Resolveu?

4.3 – Demandas por tipo de manifestação:

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria recebem uma classificação, de acordo com o seu teor. As manifestações de ouvidoria, recebidas através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), são classificadas como:

- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

- Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;
- Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;
- Simplifique!: sugestões de simplificação dos serviços públicos prestados;
- Comunicação: são as manifestações anônimas.

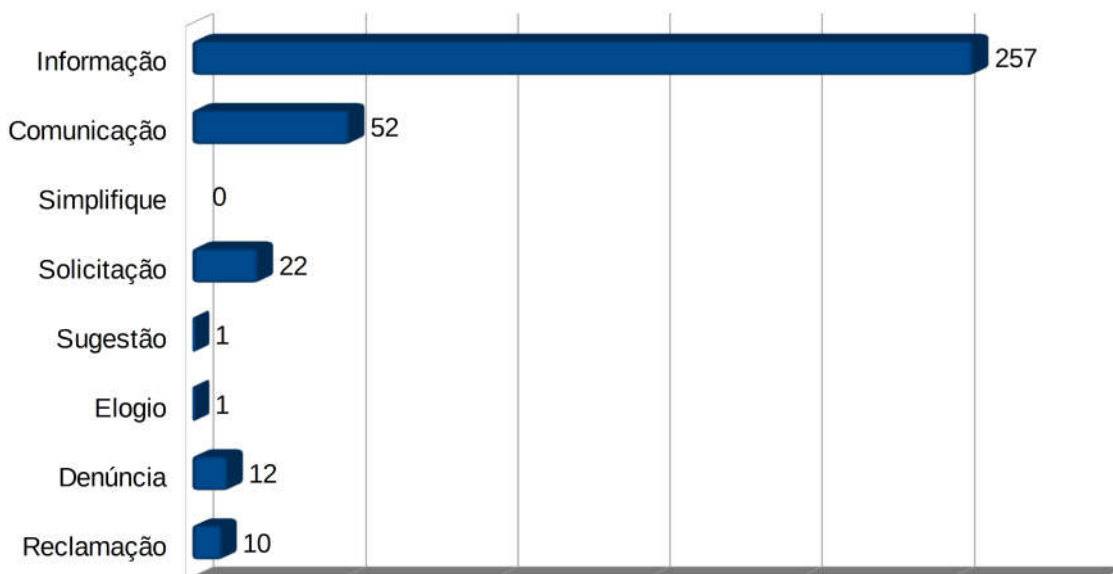
Já as demandas recebidas através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) são classificadas como:

- Pedido de acesso à informação: pedidos de acesso à informações públicas produzidas ou sob guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública.

Das 355 demandas recebidas pela Ouvidoria no período de 01/01/2019 a 31/12/2019, o pedido de informação é, disparado, o mais recorrente. Das manifestações de ouvidoria, o que aparece mais frequente são as comunicações, ou seja, manifestações anônimas. Segue gráfico abaixo para melhor visualização:

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

Demandas por tipo de manifestação



Fontes: Gerenciador de e-mail do Ifal, sistema e-SIC e painel Resolveu?

A tipologia “comunicação”, foi criada pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e passou a ser o tipo de manifestação mais utilizado, dentre as manifestações de ouvidoria, tendo em vista o anonimato do cidadão, já que através dos outros tipos de manifestações a identificação é obrigatória. Essa tipologia faz com que as pessoas se sintam mais à vontade para se manifestarem, o que ajuda na participação social e na consequente melhoria dos serviços públicos prestados, porém, muitas vezes atrapalha na apuração dos casos narrados, pois, por diversas vezes faltam dados suficientes para que haja uma averiguação do ocorrido e, como a manifestação é anônima, não há como entrar em contato com o manifestante para pedir dados complementares que subsidiem a apuração. Além disso, o cidadão não tem acesso ao andamento e à conclusão da manifestação.

Em 03/12/2019 foi publicado o Decreto nº 10.153 que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta. Em seu artigo 6º ele diz que o denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, além de dar outras



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

atribuições às unidades de ouvidoria para preservação dos dados do denunciante. Na verdade, todas as manifestações recebidas são encaminhadas às unidades responsáveis sem a identificação do manifestante, a não ser que seja imprescindível para o atendimento da demanda, caso em que é solicitada a autorização do manifestante quanto a sua identificação. Nas manifestações que há identificação do usuário, ele consegue visualizar as respostas intermediárias e conclusiva inseridas no sistema pela ouvidoria.

4.4 – Demandas por tipo e por canal de atendimento:

Segue abaixo tabela com o número de manifestações recebidas especificado por canal de atendimento.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	CANAL DE ATENDIMENTO			
	E-SIC	E-OUV	E-MAIL	SUB-TOTAL
Reclamação	-	10	-	10
Denúncia	-	12	-	12
Elogio	-	1	-	1
Sugestão	-	1	-	1
Solicitação	-	21	1	22
Simplifique	-	-	-	0
Comunicação	-	52	-	52
Informação	251	-	6	257



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

SUB-TOTAL	251	93	7	355
TOTAL	355			

*4 (quatro) manifestações classificadas como “Comunicação” foram arquivadas por falta de clareza e/ou insuficiência de dados.

Fonte: Gerenciador de e-mail do Ifal, sistema e-SIC e painel Resolveu?

4.5 – Demandas do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV):

As demandas recebidas através desse sistema passam por uma análise preliminar na Ouvidoria e, a partir da classificação da manifestação, o encaminhamento é dado de acordo com o Decreto 9.492/2018.

No ano de 2019, 94% das manifestações foram respondidas dentro do prazo e 6% foram respondidas fora do prazo. O prazo para resposta das manifestações é de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, conforme Lei nº 13.460/2017 e em seu decreto regulamentador (Decreto nº 9.492/2018).

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

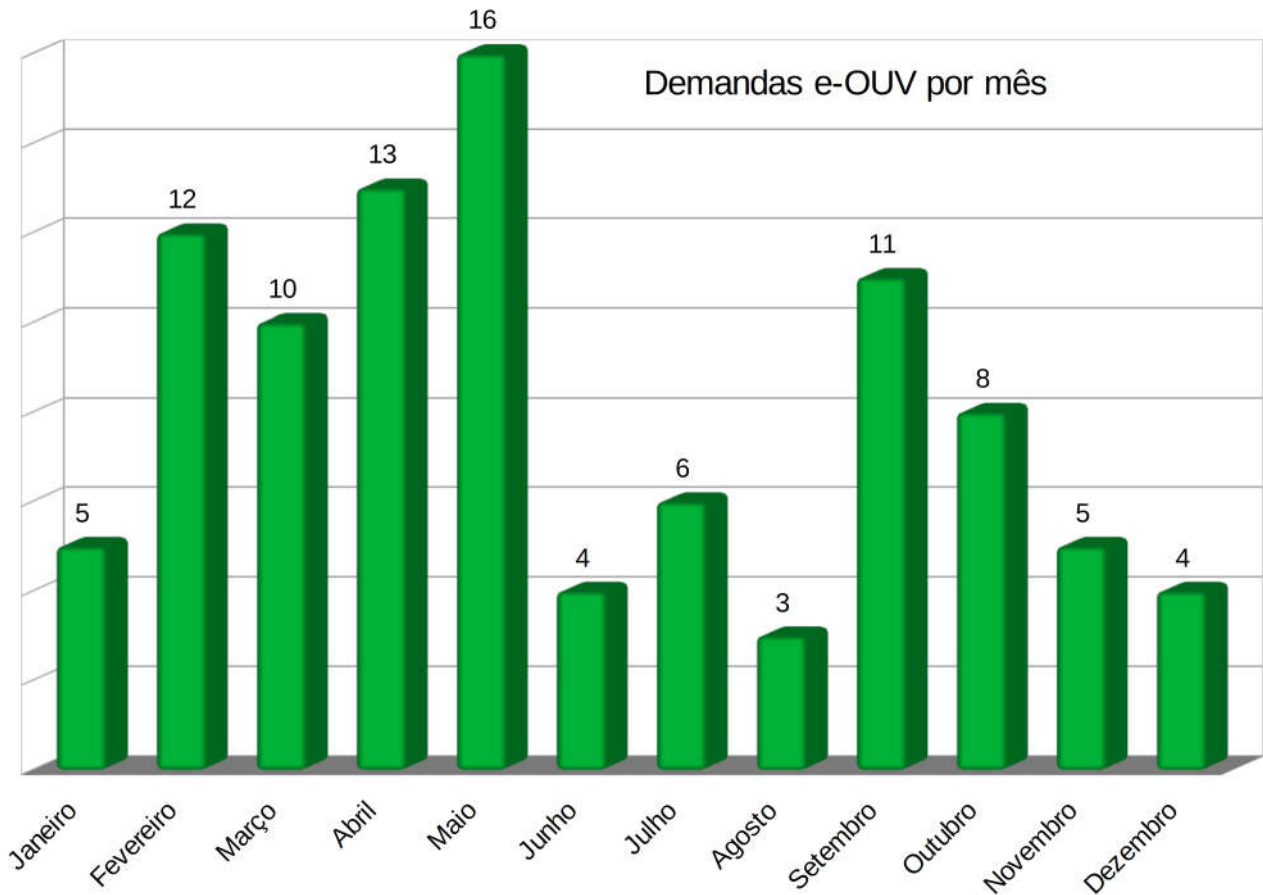


Fonte: Painel Resolveu?

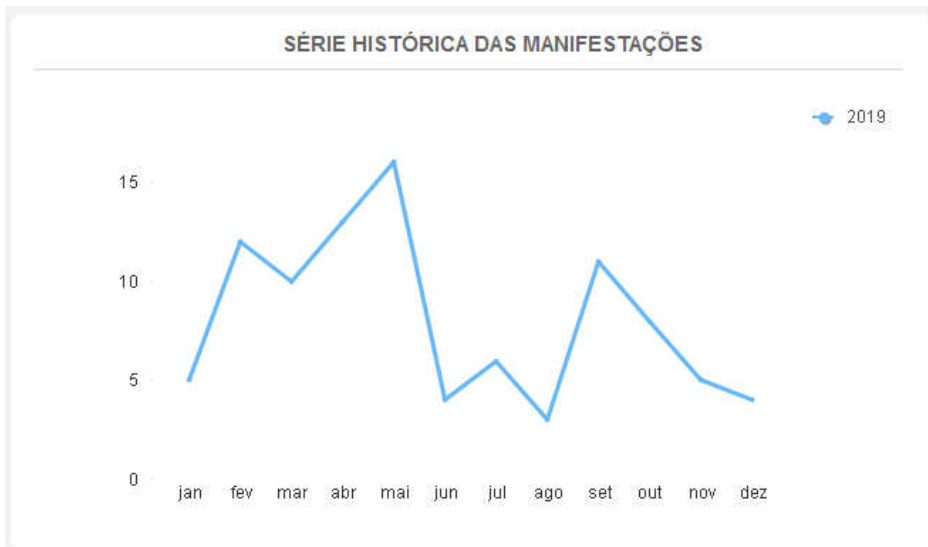
4.5.1 – Quantitativo de demandas por mês:

Segue abaixo gráfico que demonstra a quantidade de demandas recebidas em cada mês do exercício de 2019. Conforme pode ser percebido, o mês mais demandado foi em maio, com 16 manifestações, sendo que foram 9 comunicações, 4 denúncias e 3 solicitações.

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria



Fonte: Plataforma Fala.BR



Fonte: Painel Resolveu?



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

4.5.2 – Assuntos recorrentes:

No ano de 2019 foi elaborada uma planilha pelo setor da Ouvidoria a fim de manter um banco de dados das manifestações que chegam e, conseqüentemente, melhorar o controle destas. Foi constatada essa necessidade diante da dificuldade de localizar manifestações com assuntos semelhantes no sistema, tendo em vista que o campo “Assunto” e “Subassunto” são administrados pelos gestores do sistema, no caso a Controladoria Geral da União, e nem sempre são condizentes com o fato narrado.

Além disso, o campo “Assunto” é preenchido pelo próprio usuário que, muitas vezes, não preenche da forma adequada. Atualmente, no ato do recebimento da manifestação, é feita a verificação deste campo a fim de confirmar se o assunto escolhido corresponde com os dados contidos na demanda e, caso não seja, é feita a troca pela Ouvidoria.

Diante disto, serão relatados abaixo os assuntos mais frequentes de acordo com a planilha de controle elaborada pela Ouvidoria, por estar mais condizente com a realidade.

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES	
ASSUNTO	QUANTIDADE NO E-OUV
Conduta de servidor	24
Administração	11
Assédio Moral	7
Processo Seletivo	7
Frequência de servidores	6
Ensino Superior	5
Concurso Público	5



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

Fonte: Planilha de controle da Ouvidoria

Cabe ressaltar que muitas demandas chegam mais de uma vez sobre o mesmo assunto, porém de manifestantes diferentes. Um exemplo disso são as manifestações referentes ao discurso de um docente feito dentro do campus Maceió, onde chegaram 8 manifestações, às quais foram encaminhadas à Comissão de Ética.

De forma geral, as manifestações foram variadas, tendo assuntos como falta de aulas por parte de docentes do Instituto; servidores que não estão cumprindo a jornada de trabalho; assédio moral, especialmente no Campus Piranhas; irregularidades na gestão; entre outros.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria não emite juízo a respeito das matérias que lhe são apresentadas, é feito apenas uma análise preliminar para verificar se a manifestação tem elementos suficientes para o encaminhamento do caso. Entretanto, a unidade administrativa responsável averiguará se o que foi narrado é realmente verídico ou não e, caso seja, tomará as providências necessárias.

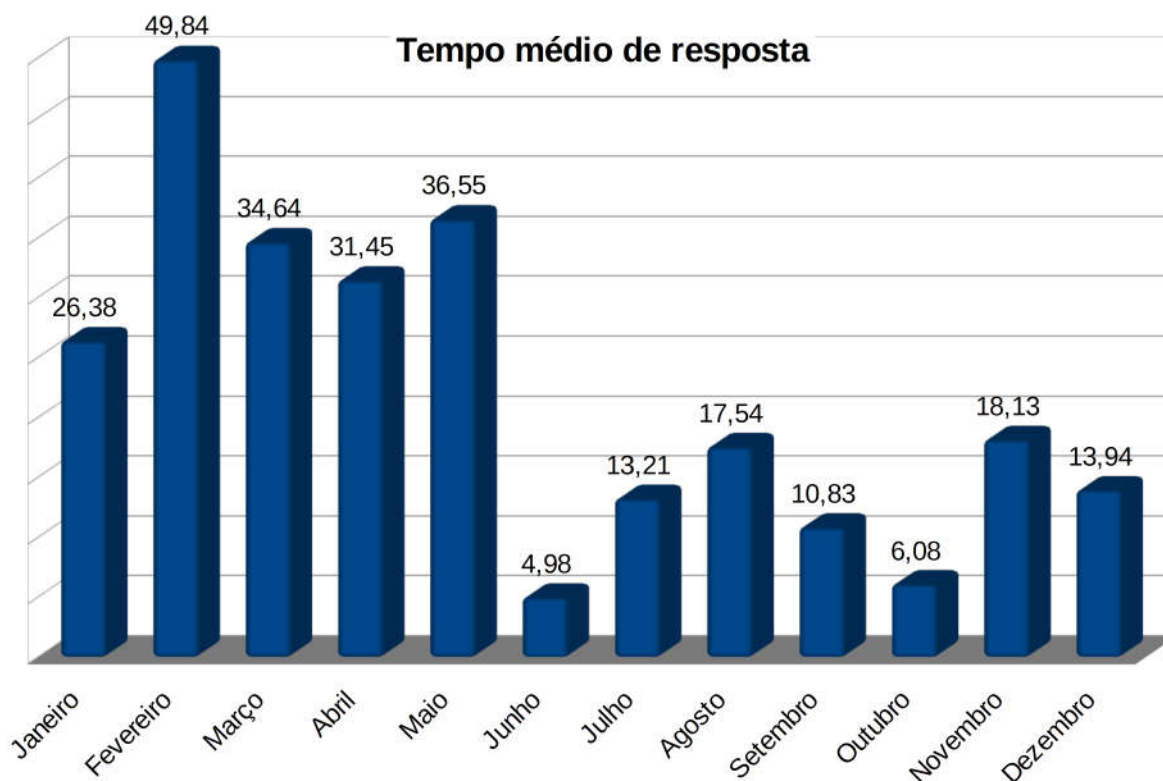
Outro ponto que vale destacar é que a Ouvidoria encaminhou para a Auditoria em 29/10/2019 todas as manifestações recebidas no período de 01/01/2019 a 25/10/2019, tendo sido subtraídas apenas as manifestações arquivadas ou que não foram aceitas por falta de elementos mínimos suficientes para que sejam apuradas. Assim, a planilha elaborada pela ouvidoria pode também ser usada como base para o planejamento das ações da Auditoria para o ano seguinte.

4.5.3 – Tempo médio de resposta:

Através do gráfico abaixo pode-se perceber que houve uma diminuição considerável no tempo médio de resposta depois que a Ouvidoria passou a ser exclusiva, em maio de 2019, e que houve mudanças em alguns procedimentos internos, como a utilização do memorando eletrônico como meio de comunicação, ao invés do papel anteriormente utilizado. Segue abaixo gráfico onde

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

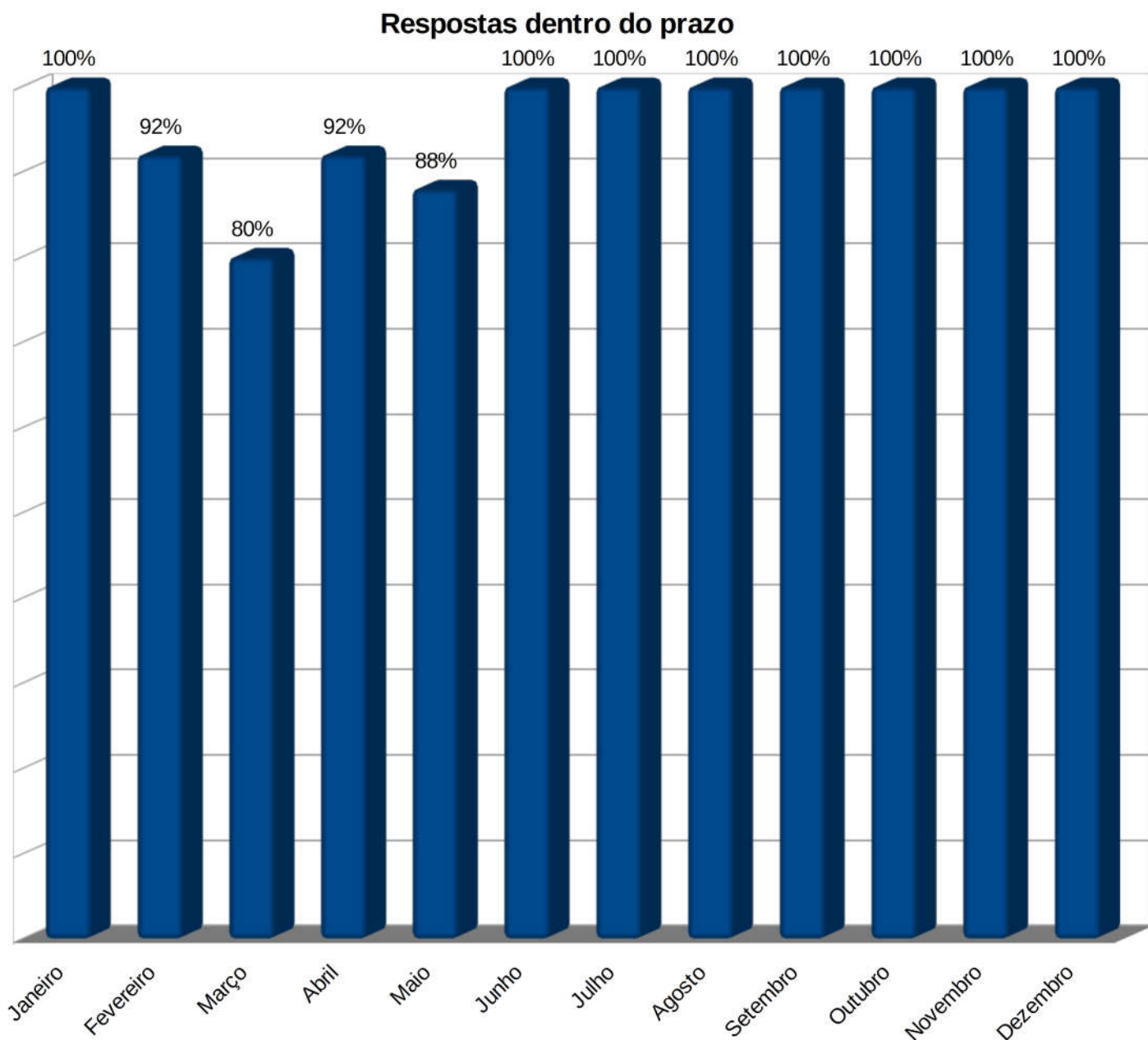
pode-se constatar o tempo médio de resposta, em dias, para cada mês do ano de 2019.



Fonte: Painel Resolveu?

Além disso, antes de junho, só haviam sido respondidas todas as demandas dentro do prazo no mês de janeiro. Porém, com a reformulação efetuada na Ouvidoria, de junho em diante 100% das demandas foram respondidas no prazo, como pode ser comprovado com o gráfico abaixo.

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria



Fonte: Painel Resolveu?

Dentre as 97 demandas de 2019, 4 foram arquivadas por falta de clareza e/ou insuficiência de dados que, por serem anônimas, não tinha como ser efetuado um pedido de complementação.

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

Sendo assim, restaram 93 manifestações que foram encaminhadas para a unidade administrativa responsável, quando necessário, e respondidas no sistema. Desse geral de 93 manifestações respondidas, o tempo médio de resposta foi de 26,91 dias no ano, sendo que 94% foram respondidas dentro do prazo e 6% fora do prazo.

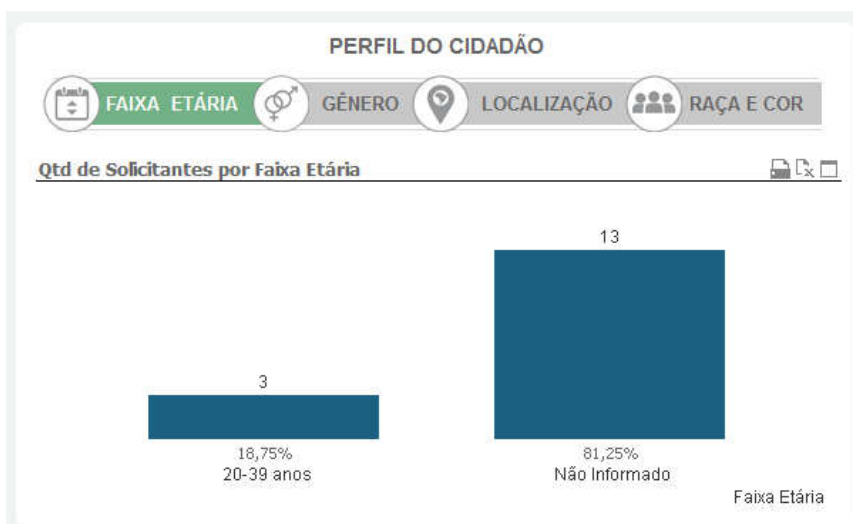


Fonte: Painel Resolveu?

4.5.4 – Perfil do manifestante:

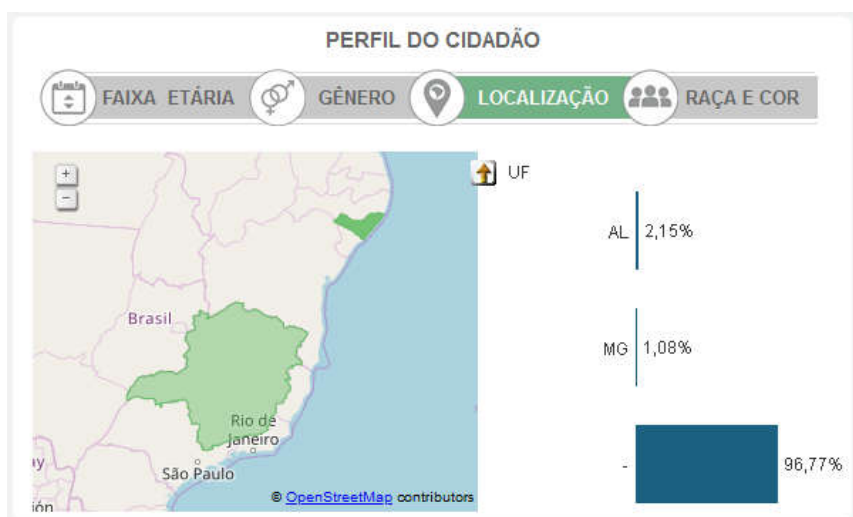
Quanto à faixa etária dos cidadãos, das 16 pessoas que responderam o questionamento, apenas 3 pessoas informaram a faixa etária. Conforme explicitado na imagem abaixo, as 3 pessoas possuem entre 20 e 39 anos, representando 18,75%; já as que não informaram representam um total de 81,25%.

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria



Fonte: Painel Resolveu?

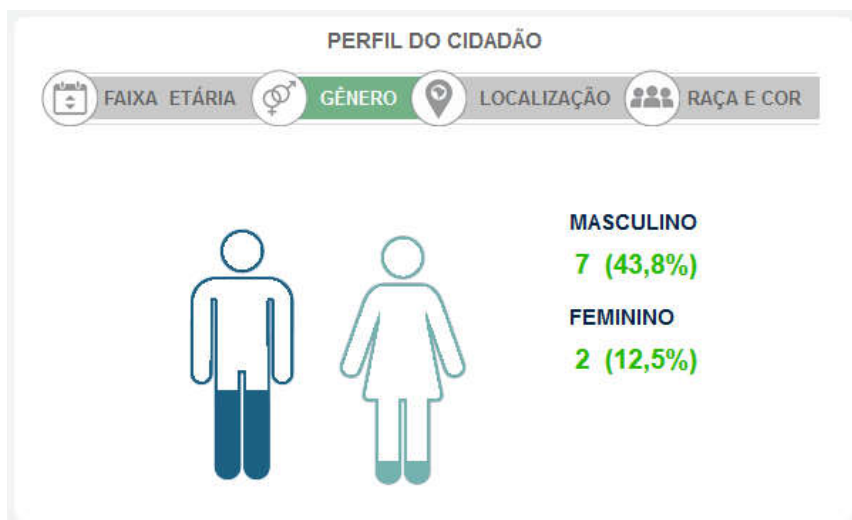
No tocante à localização dos cidadãos, 2,15% são de Alagoas, 1,08% de Minas Gerais e os demais 96,77% não informaram, conforme imagem abaixo.



Fonte: Painel Resolveu?

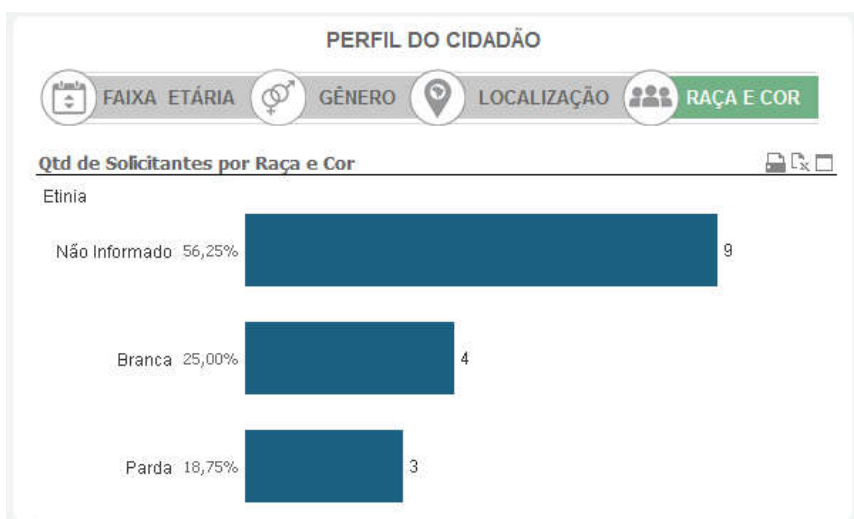
A análise do gênero dos 9 manifestantes que responderam esse quesito, demonstrou uma maior participação masculina, com 7 participantes, já a feminina contou apenas com 2 pessoas.

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria



Fonte: Painel Resolveu?

Já no tocante à raça e cor, das 16 pessoas que responderam a esse questionamento, 4 pessoas se declararam brancas (representando 25%), 3 se declararam pardas (18,75%) e 9 não informaram (56,25%).



Fonte: Painel Resolveu?



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

4.5.5 – Pesquisa de Satisfação:

O Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) possui uma pesquisa de satisfação realizada com todos aqueles cidadãos que tiveram sua manifestação respondida no sistema. As perguntas feitas são:

- 1) A sua demanda foi atendida?
- 2) Você está satisfeita(o) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?
- 3) O que levou o(a) levou a classificar dessa maneira: Qualidade da resposta? (Sim ou Não)
Prazo? (Sim ou Não)
Qualidade do sistema e-OUV? (Sim ou Não)

No exercício de 2019, 7 pessoas responderam à pesquisa, conforme imagem abaixo:

Resposta	Referência	Atendida	Satisfação	Qualidade da resposta	Prazo	Qualidade do sistema e-OUV
 22/02/2019 03:10:44	21/02/2019 10:02:09	Sim	☹️ Muito Insatisfeito	Sim	-	-
 02/04/2019 11:13:35	02/04/2019 09:57:22	Parcialmente Atendida	☹️ Muito Insatisfeito	Sim	-	-
 25/04/2019 16:44:29	25/04/2019 16:01:08	Parcialmente Atendida	😊 Satisfeito	-	-	Sim
 29/08/2019 11:46:30	22/08/2019 08:43:27	Sim	😊 Muito Satisfeito	Sim	Sim	Sim
 25/09/2019 19:40:53	25/09/2019 11:39:08	Parcialmente Atendida	😊 Satisfeito	Sim	-	-
 02/10/2019 13:46:46	02/10/2019 11:54:43	Sim	😊 Muito Satisfeito	-	Sim	-
 26/12/2019 09:43:59	26/12/2019 07:22:10	Não	☹️ Muito Insatisfeito	Sim	-	-

Fonte: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV)

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

Percebe-se que a participação na pesquisa de satisfação é muito pequena, por isso a Ouvidoria, a partir do segundo semestre, colocou em suas respostas uma solicitação de preenchimento da pesquisa, a fim de ajudar no aprimoramento dos procedimentos e do atendimento prestado.



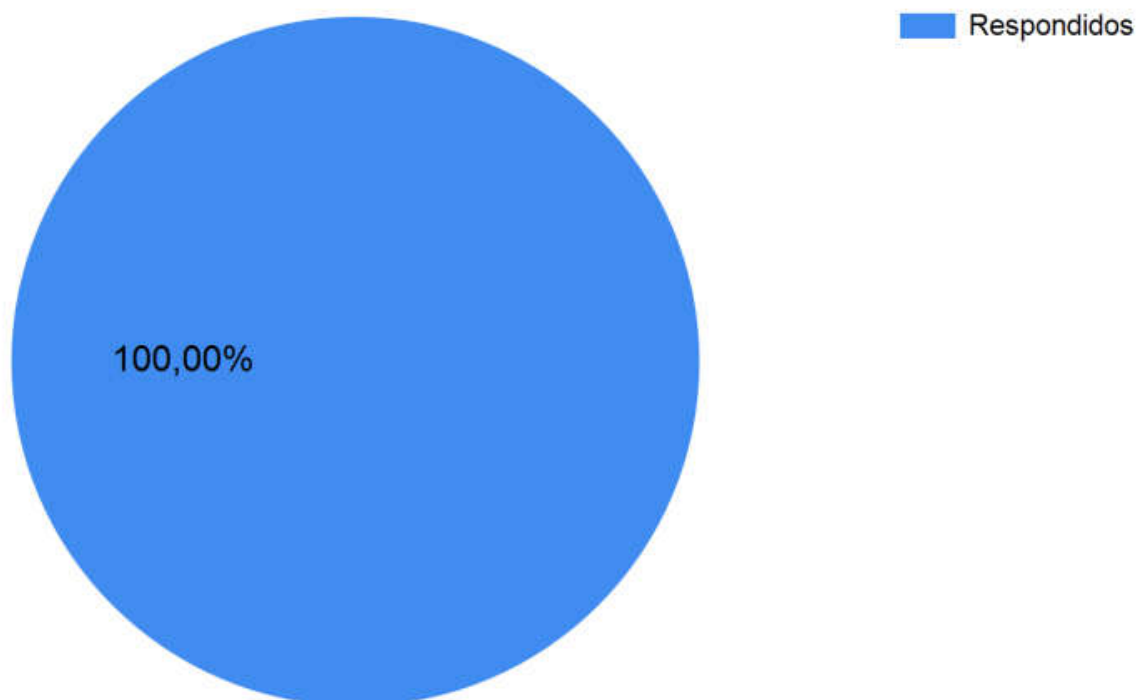
Fonte: Painel Resolveu?

4.6 – Demandas do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC):

Os pedidos de acesso à informação são encaminhados para as unidades administrativas responsáveis, a fim de garantir que as respostas sejam verídicas e atualizadas, a não ser que a informação possa ser disponibilizada de imediato.

No exercício de 2019 o Instituto Federal de Alagoas recebeu 251 pedidos de acesso à informação, com uma média mensal de 20,92 pedidos. Todos foram respondidos no sistema, como pode ser verificado no diagrama abaixo:

Situação dos pedidos de acesso à informação

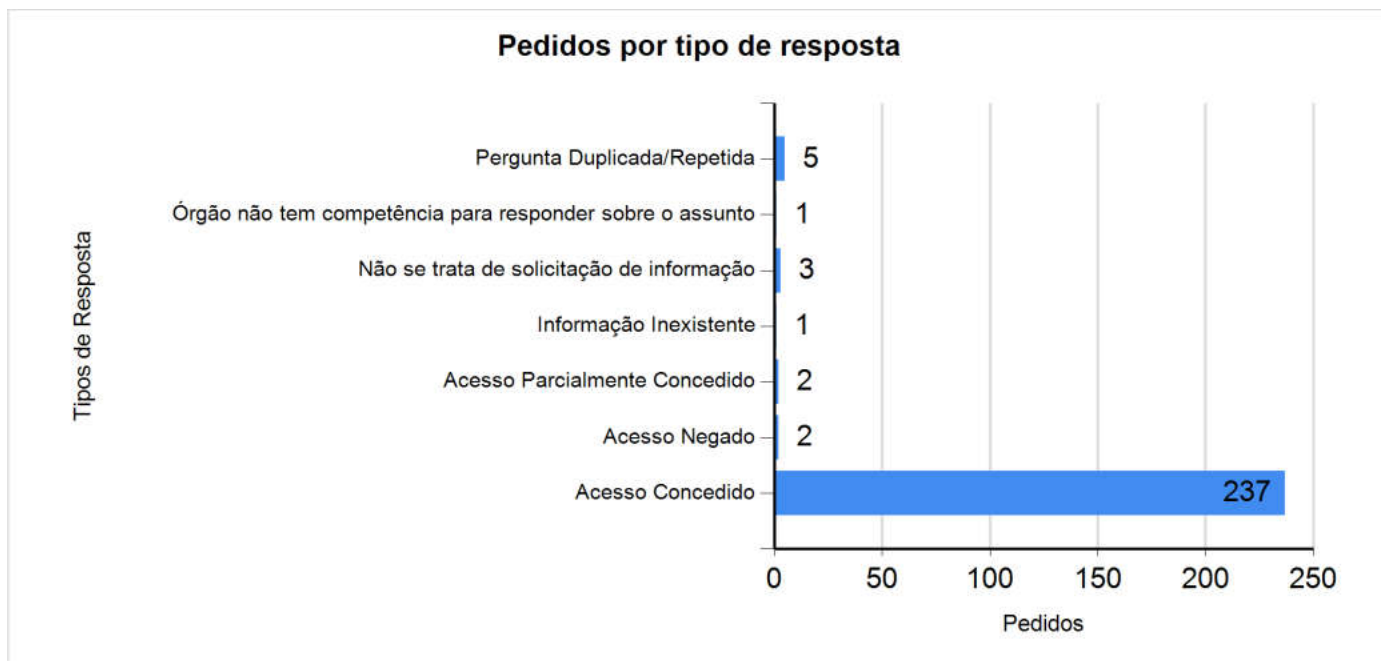


Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

O prazo para resposta dos pedidos de acesso à informação é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) mediante justificativa expressa, conforme Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e em seu decreto regulamentador (Decreto nº 7.724/2012). Dos 251 pedidos, apenas em 19 (7,57%) foi solicitado prorrogação no prazo.

Do total de pedidos, 237 tiveram acesso concedido, 2 tiveram parcialmente concedido e 2 acesso negado. Os que tiveram acesso negado, um foi por exigir tratamento adicional de dados e outro pelo pedido ser incompreensível. Segue imagem para melhor visualização:

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria



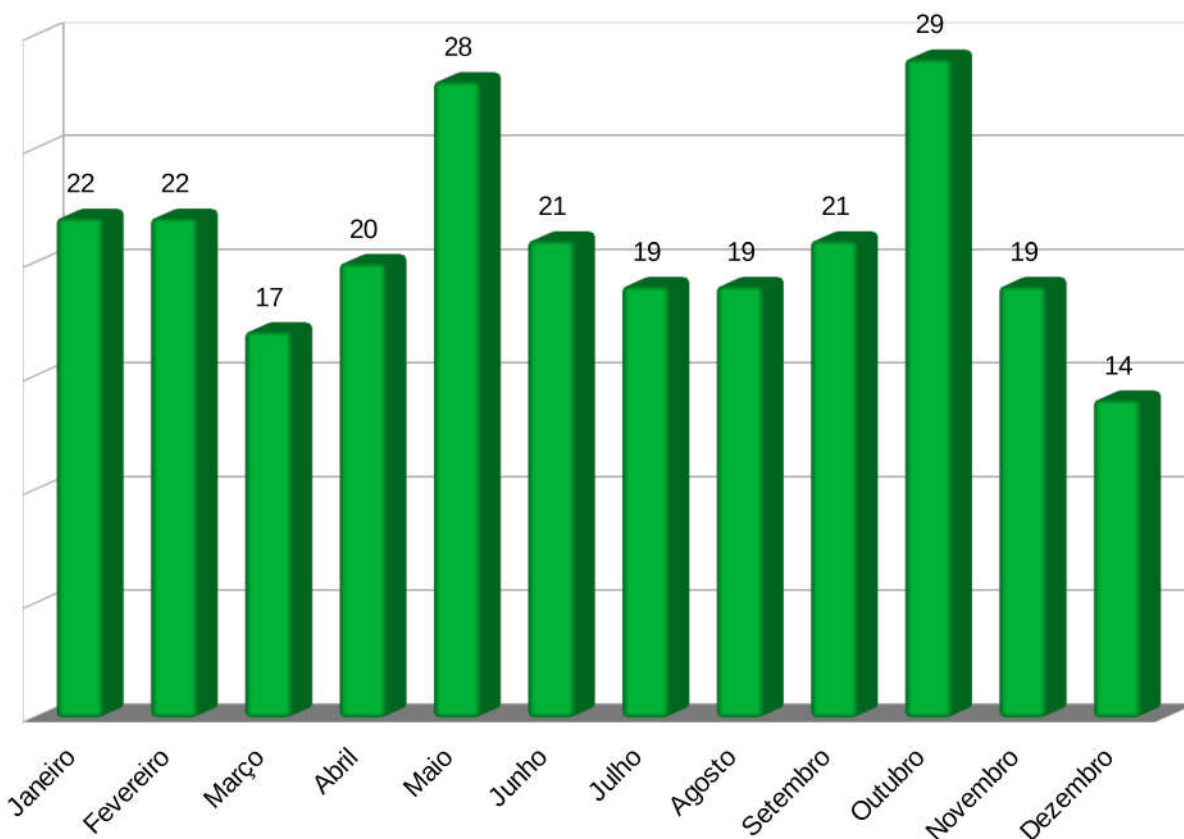
Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

4.6.1 – Quantitativo de demandas por mês:

Segue abaixo gráfico que demonstra a quantidade de demandas recebidas em cada mês do exercício de 2019. Conforme pode ser percebido, o mês mais demandado foi em outubro, com 29 pedidos, seguido de maio, com 28 pedidos.

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

Demandas e-SIC por mês



Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).

4.6.2 – Assuntos recorrentes e áreas mais demandadas:

No ano de 2019 verificou-se que os assuntos mais abordados foram código de vagas, nomeação, redistribuição, aproveitamento, concurso e quadro de referência dos servidores técnico-administrativos (QRSTA).

Devido à alta demanda que estava tendo, o Quadro de Referência passou a ser publicado no site do Instituto a partir de final de maio de 2019, fazendo com que as demandas sobre esse assunto



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

passassem a ser praticamente nulas.

Levando em consideração os assuntos mais abordados, constata-se que as áreas mais demandadas foram a Coordenação de Contrato e Admissão de Pessoal – CCAP, ligada à Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP; a Pró-Reitoria de Ensino – PROEN e, antes da publicação do quadro de referência, a Coordenação de Cadastro e Lotação de Pessoal – CCLP, também ligada à Diretoria de Gestão de Pessoas.

4.6.3 – Tempo médio de resposta:

No exercício de 2019 o tempo médio para resposta foi de 11,17 dias, ficando em 119º lugar dentre as 305 autarquias existentes no país. Esse tempo representa uma queda considerável levando em consideração que de 01/01/2019 a 24/07/2019 o Ifal tinha um tempo médio de 13,46 dias, tendo depois caído para 12,69 no período de 01/01/2019 a 24/09/2019 e, posteriormente, para 11,30 no período de 01/01/2019 a 20/11/2019.

VISÃO GERAL

TOTAL DE PEDIDOS RECEBIDOS

251

RANKING DE PEDIDOS: **94º** / 305 ?

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS) ?

11,17

RANKING DE TEMPO: **119º** / 305 ?

CATEGORIA DO ÓRGÃO ?

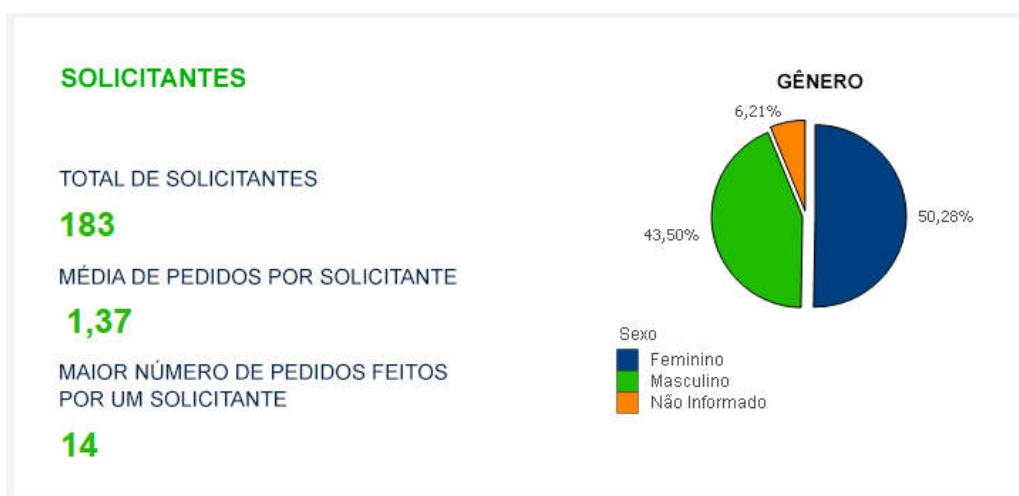
Autarquia

Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

4.6.4 – Perfil do solicitante:

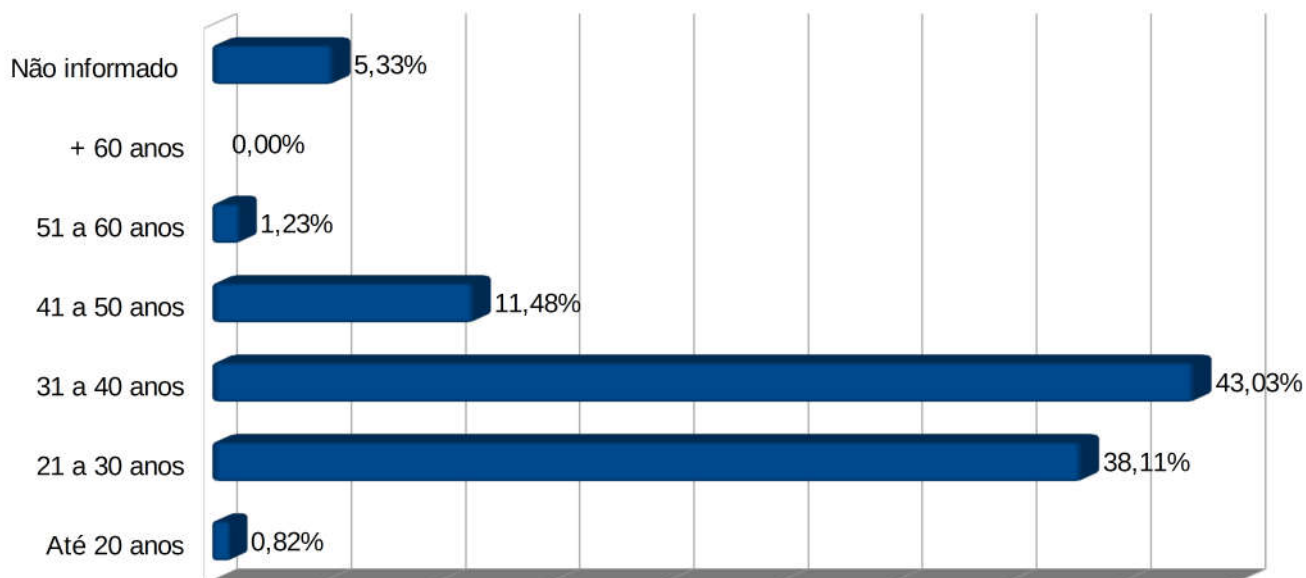
Do total de 183 solicitantes, a maioria é do sexo feminino, com 50,28%; já os representantes do sexo masculino representaram 43,50% dos usuários e o restante não se identificou. Segue imagem abaixo:



Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação.

Quanto à faixa etária, a maioria dos cidadãos possuem idade entre 31 a 40 anos (43,03%), seguido da faixa etária de 21 a 30 anos (38,11%). Segue gráfico abaixo para melhor visualização:

Faixa etária dos solicitantes

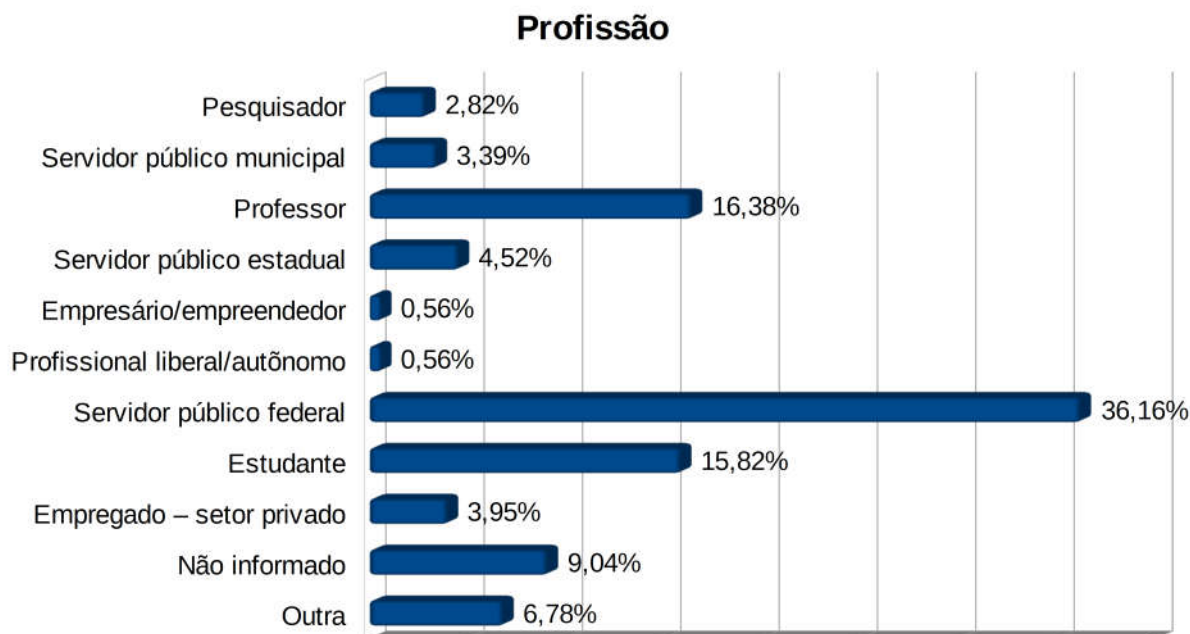


Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação

Quanto ao tipo de solicitante, a grande maioria é formada por pessoa física, com 96,72%, sendo somente 3,28% representado por pessoa jurídica.

Segue abaixo um gráfico com as profissões do público que solicitou as informações no exercício de 2019:

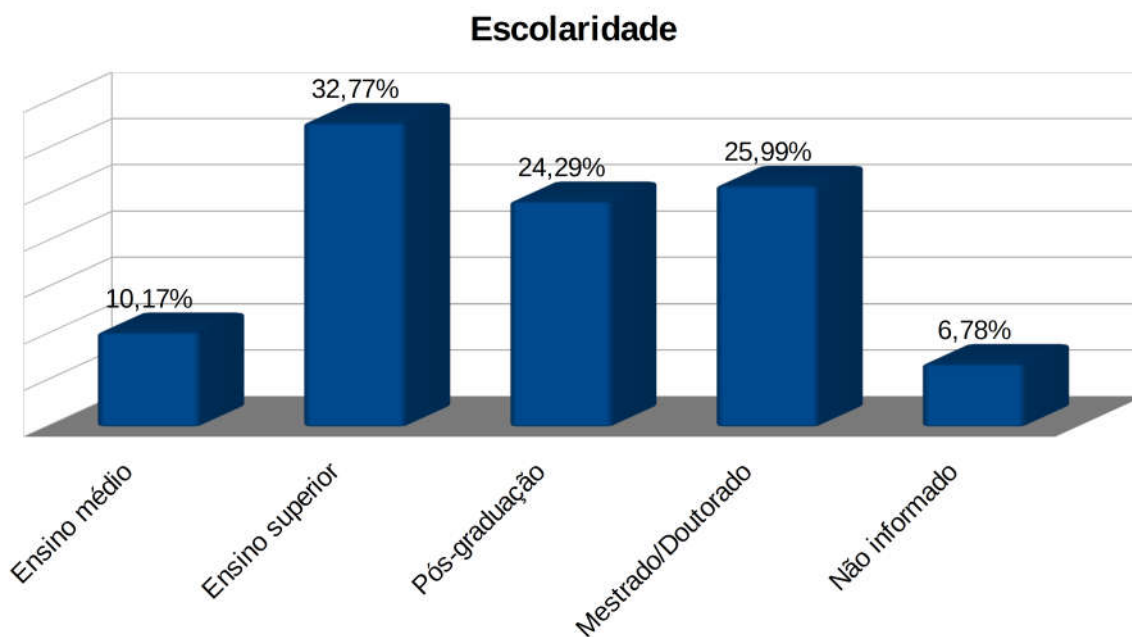
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria



Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação

Quanto à escolaridade, a maior participação é de pessoas com ensino superior (32,77%), seguida de pessoas com mestrado/doutorado (25,99%) e em terceiro lugar estão as pessoas com pós-graduação (24,29%). Segue gráfico abaixo:

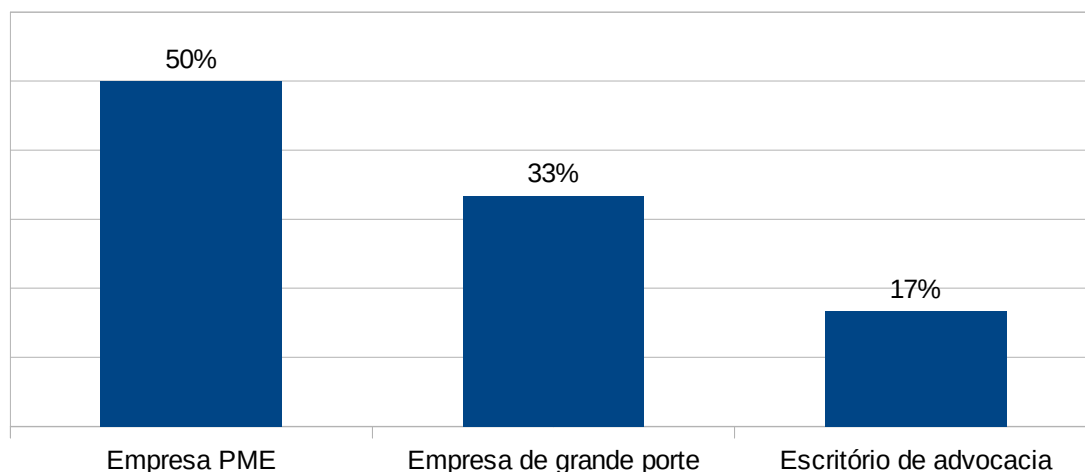
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria



Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação.

Dentre as pessoas jurídicas que responderam ao questionamento sobre a sua tipologia, 50% declararam ser empresa de pequeno e médio porte, 33,33% empresa de grande porte e 16,67% são formados por escritório de advocacia. Segue gráfico:

Tipo pessoa jurídica

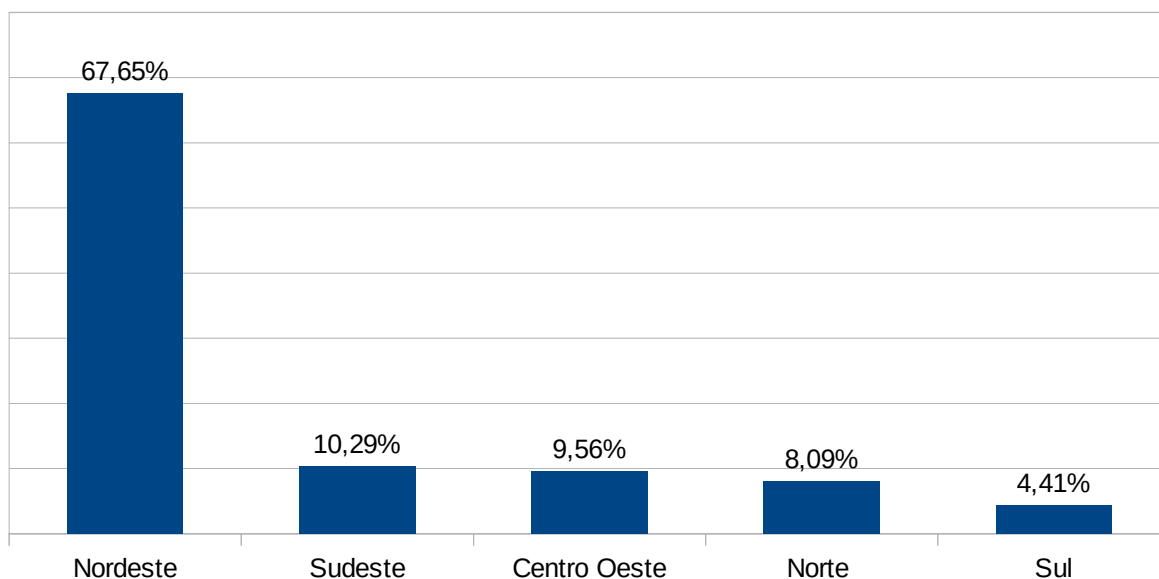


Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação.

Dentre as 136 pessoas que responderam à localização, a região do país que teve mais participação no e-SIC foi a região Nordeste, com 92 pessoas, ou seja, 67,65%. Sendo que, dentre os estados desta região, Alagoas foi a que teve mais representatividade, dando um total de 40 pessoas, ou seja, 43,48% dentre os participantes da região nordeste.

Em segundo lugar ficou a região Sudeste com 14 pessoas, então 10,29%, e logo em seguida ficou a região Centro-Oeste com 13 pessoas, ou 9,56%. Veja o gráfico a seguir:

Região dos solicitantes



Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação.

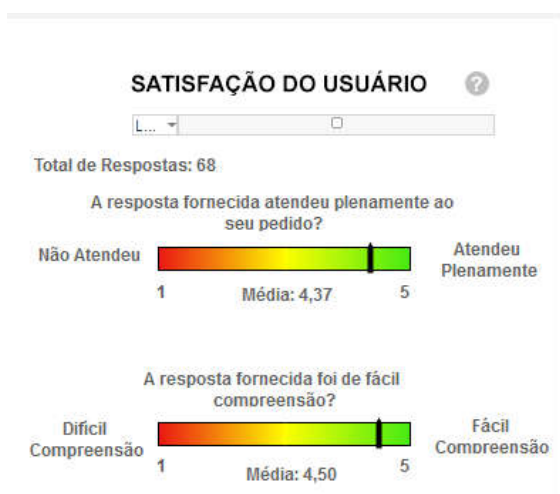
4.6.5 – Pesquisa de satisfação:

A pesquisa de satisfação realizada pelo e-SIC consiste em duas perguntas e um espaço para comentários. Essa pesquisa é respondida pelo solicitante após receber a resposta ao seu pedido de acesso à informação e o preenchimento é facultativo. As perguntas realizadas e as opções de resposta são as seguintes:

- 1) “A resposta fornecida foi de fácil compreensão?” A resposta é feita em escala de 1 a 5, sendo 1 para “não atendeu” e 5 para “atendeu plenamente”.
- 2) “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?” A resposta também é feita em escala de 1 a 5, sendo 1 para “difícil compreensão” e 5 para “fácil compreensão”.

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

No total, no ano de 2019, foram 68 respostas à pesquisa, sendo que a média do Ifal para a resposta de número 1 foi de 4,37 e a média para a resposta de número 2 foi de 4,50, conforme pode ser verificado abaixo:



Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação

Apesar da participação na pesquisa de satisfação ser pequena, se comparada ao total de 251 pedidos respondidos no período, representando apenas 27,09% das respostas, esse índice já demonstra o empenho da Ouvidoria em responder aos pedidos de maneira efetiva e clara.

Com o intuito de aumentar a participação, a Ouvidoria, a partir do segundo semestre, colocou uma solicitação de preenchimento da pesquisa, a fim de ajudar no aprimoramento dos serviços prestados.

5. Sugestões e Recomendações:

Este tópico tem como objetivo atender ao disposto no inciso VI do Art. 10 do Decreto nº 9.492/2018 que diz:

“Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

...VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.”

Desta forma, buscando o aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Instituto Federal de Alagoas, a Ouvidoria faz as seguintes sugestões:

- Dar publicidade no site do Instituto de todos os contratos firmados;
- Efetuação de e-mail institucional para todos os servidores do Instituto, principalmente para os gestores administrativos;
- Publicação da lista de docentes dos *campi* (atualmente nem todos disponibilizam essa informação no site), com dados complementares como área de formação, matéria ministrada e etc;
- Realizar projetos para prevenção e contenção de práticas de assédio moral e sexual dentro da instituição;

Além das sugestões acima, a Ouvidoria faz as seguintes recomendações:

- Padronização das páginas dos *campi*. A Ouvidoria recebe muito pedido de contato institucional dos servidores e verificou-se que não há uma padronização dessa informação nas páginas dos *campi*, alguns contatos encontram-se na parte de “Contatos”, outros na parte de “O Campus” e em outros é preciso entrar em área por área para obter a informação. Diante disto, a Ouvidoria recomenda que todos os contatos sejam disponibilizados na parte de “Contatos” e que seja disponibilizado o e-mail institucional e o telefone institucional de todos os gestores administrativos.
- Recomenda-se que seja obrigatória a formalização e o uso do e-mail institucional por todos os gestores administrativos e que sejam disponibilizados nas páginas do Instituto somente os e-mails institucionais e não os pessoais, como ocorre atualmente.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

- Tendo em vista o grande número de manifestações a respeito de conduta de servidor, recomenda-se que seja investido em políticas de apoio e treinamento constante de pessoal para sempre aperfeiçoar a qualidade de atendimento aos públicos interno e externo, além de realizar reuniões e palestras com os servidores, bem como capacitações com o intuito de conscientizá-los sobre a importância da conduta ética no serviço público;
- Considerando que as informações publicadas em cada *campus* do Instituto é feita de uma forma diferente, que nem todos possuem informações essenciais e que a atualização de alguns não é feita de maneira regular, recomenda-se uma padronização dos dados mínimos a serem contidos em cada página dos *campi* e que haja um controle quanto ao seu cumprimento e sua atualização;
- Definição de fluxos de processos para padronização do atendimento prestado.

6. Conclusões Finais:

No exercício de 2019 a Ouvidoria do Ifal passou a ser exclusiva, ou seja, é como se o setor estivesse iniciando as suas atividades agora e, com isso, precisa de uma estruturação melhor, com sala própria, computadores novos e a presença de, pelo menos, mais um servidor. Isso é essencial para que as atividades de gestão do setor possam ser realizadas, as atividades preventivas possam ser implementadas e para que a análise das manifestações recebidas possa, efetivamente, servir de referência para o aprimoramento da gestão e, conseqüentemente, haja um melhoramento dos serviços públicos prestados.

A fim de demonstrar que a necessidade de, pelo menos, mais um servidor é em caráter de urgência, cabe descrever abaixo as responsabilidades do setor. Atualmente, nem todas as atividades são colocadas em práticas devido à falta de pessoal, sendo algumas delas, inclusive, obrigatórias por lei.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

Atividades típicas de Ouvidoria:

- Recebimento / triagem / encaminhamento das manifestações;
- Acompanhamento das providências e da prestação dos serviços, garantindo a sua efetividade;
- Envio das respostas aos interessados;
- Mediação de conflitos (ainda não realizado, mas previsto na Lei nº 13.460/2017);
- Criação do Conselho de Usuários (ainda não realizado, mas previsto na Lei nº 13.460/2017);
- Atualização periódica da Carta de Serviços (ainda não realizado, mas previsto na Lei nº 13.460/2017);
- Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- Avaliação continuada dos serviços públicos, realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados (ainda não realizado, mas previsto na Lei nº 13.460/2017);
- Participação na Comissão de Integridade;
- Participação no Comitê de Desburocratização (que está previsto para ser criado ainda este ano de 2020).

Atividades típicas do Serviço de Informação ao Cidadão:

- Recebimento / triagem / encaminhamento dos pedidos de acesso à informação;
- Envio das respostas;

Atividades de Gestão:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

- Promover a participação do usuário (ainda não realizado, mas previsto na Lei nº 13.460/2017);
- Elaboração de relatório de gestão, sendo este o primeiro a ser realizado, mesmo sendo obrigatório desde 2017, de acordo com a Lei nº 13.460;
- Criação do Plano Anual de Trabalho (o primeiro será elaborado esse ano de 2020);
- Criação e atualização de fluxogramas (ainda não realizado);
- Orientação e normatização de procedimentos (em construção em conjunto com a Corregedoria e a Comissão de ética com relação a denúncias. As demais normatizações ainda não foram realizadas);
- Realização de capacitações;
- Produção de estatísticas;
- Verificação da transparência ativa dentro do Ifal.

A prioridade da Ouvidoria é atender aos cidadãos com qualidade e celeridade, porém as demais atividades também são fundamentais para que a Ouvidoria cumpra o seu papel dentro do órgão, aumentando a participação social e, conseqüentemente, melhorando os serviços prestados.

Em um levantamento realizado pela Ouvidoria, constatou-se um crescimento gradativo na quantidade de manifestações de ouvidoria em relação aos anos anteriores, já quanto aos pedidos de acesso à informação, constatou-se um decréscimo relativo ao ano de 2017, porém um aumento com relação ao ano de 2018. Segue abaixo planilha para melhor visualização:

	2016	2017	2018	2019
Fala.BR (antigo e-OUV)	19	32	75	97



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Instituto Federal de Alagoas – IFAL
Ouvidoria

e-SIC	172	306	214	251
--------------	-----	-----	-----	-----

Credita-se esse crescimento de manifestações ao aumento da popularidade dos sistemas e a uma maior divulgação destes pelo governo.

No tocante às denúncias, todas as que apresentaram materialidade foram encaminhadas para apuração, em atendimento à Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018 e ao Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Os normativos citados também balizaram o encaminhamento das demais manifestações.

Diante de tudo o que foi aqui exposto, percebe-se que a Ouvidoria do Instituto ainda não cumpre o seu papel institucional dentro do órgão, porém vem avançando aos poucos, apesar de ainda ter muito trabalho para construir e pouco pessoal para conseguir realizar as suas atribuições legais. Além disso, a tendência é que a participação popular aumente com a divulgação que a Ouvidoria objetiva efetuar nesse ano de 2020, ou seja, o número de manifestações deve aumentar, demonstrando cada vez mais a necessidade de, no mínimo, mais uma pessoa na Ouvidoria e de uma estrutura física adequada.

Maceió – AL, 06 de Março de 2020.

Nise Farias Braga
Ouvidora do IFAL