



**INSTITUTO
FEDERAL**
Sertão Pernambucano

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2019

Elaborado por:

Ouvidor: Clécio da Silva Souza

Ouvidora Substituta: Maria Dionísia dos Santos

1.0 Apresentação

Em atendimento ao disposto na Lei nº 13.460/2017, art. 14, II e demais normativos vigentes a Ouvidoria do IF Sertão-PE apresenta o relatório de atividades do ano 2019. O mesmo tem como função contribuir para a transparência e melhoria da gestão institucional a partir dos resultados analisados das manifestações registradas pelos cidadãos.

O relatório reúne informações referentes as manifestações de ouvidoria e solicitações de informações recebidas através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), através do endereço eletrônico (ouvidoria@ifsertão-pe.edu.br) e as resultantes de atendimento presencial.

2.0 Atividades Realizadas

2.1 Estruturação

A Ouvidoria do IF Sertão-PE funciona no prédio da Reitoria e dispõe de sala reservada para atendimento presencial. Até agosto de 2019 o setor contava apenas com uma servidora/ouvidora que acumulava as atividades de ouvidoria com atribuições de outra função. Após diálogos institucionais e de gestão foi designado um servidor/ouvidor com carga horária de trabalho integral especificamente para o exercício das atividades de ouvidoria. Portanto, atualmente a Ouvidoria do IF Sertão-PE dispõe de um ouvidor e uma ouvidora substituta, tendo sido esta uma decisão importante de gestão em 2019 no que se refere a estruturação do setor.

2.2 Gestão Estratégica

Como ações estratégicas da gestão do IF Sertão-PE com vistas a ampliar, estruturar e melhorar os serviços inerentes a Ouvidoria no ano de 2019 pode-se citar:

- **Estruturação** – Designação de servidor para atuar exclusivamente nas demandas da Ouvidoria e Esic;
- **Capacitação** – Viabilização de participação da Ouvidora (Maria Dionísia dos Santos) no curso de Tratamento de Denúncia em Ouvidoria em Aracaju-SE.
- **Capacitação e Integração** – Viabilização de participação do Ouvidor(Clécio da Silva Souza) no Seminário Regional de Ouvidoria em Recife-PE, propiciando através da ação, a troca de experiências com outros atores da rede de ouvidorias, bem como a capacitação do mesmo através das palestras e oficinas inseridas na programação do seminário.

2.3 Administração de Demandas

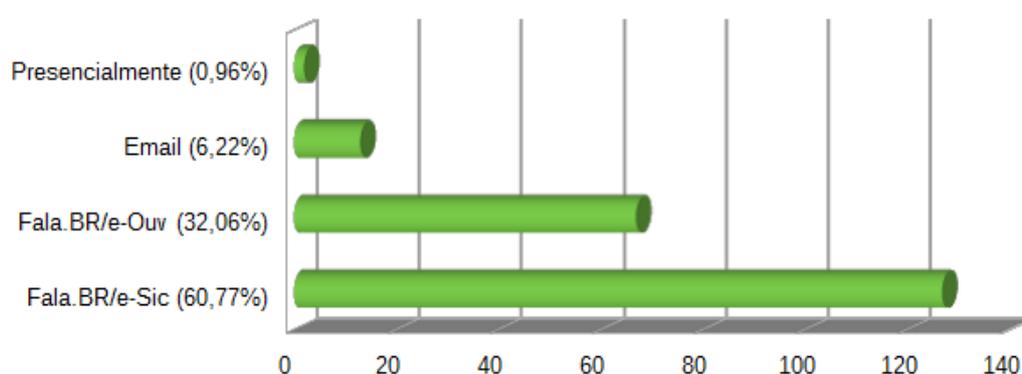
A Ouvidoria do IF Sertão faz parte do Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal e é um dos importantes canais de comunicação entre o cidadão e a instituição. A Plataforma

Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) da Controladoria-Geral da União, resultante da junção dos sistemas eletrônicos de Ouvidorias (e-OUV) e Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), é o principal canal de recebimento e administração de manifestações. As manifestações são recebidas também por e-mail, telefone ou presencialmente na sala da ouvidoria junto ao ouvidor.

2.3.1 – Manifestações por canal de atendimento

De acordo com os dados extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) e contabilizando as enviadas ao endereço eletrônico, a Ouvidoria recebeu e prestou tratamento a 209 manifestações no exercício de 2019, sendo 82 manifestações de ouvidoria e 127 solicitações de acesso à informação. O gráfico abaixo apresenta em percentuais as manifestações recebida por canal de atendimento.

Gráfico 1 – Percentual de manifestações por canal de atendimento



Fontes: Gerenciador de e-mails do IF Sertão-PE e Plataforma Fala.BR da CGU – 2019

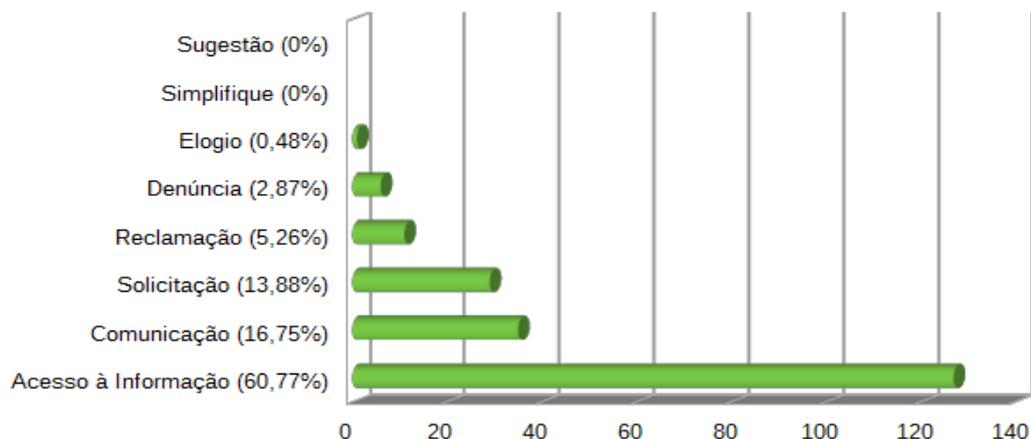
2.3.2 – Manifestações por tipo

Obedecendo a orientação da Instrução Normativa nº 5/2018/CGU-OGU, as manifestações recebidas foram quantificadas por natureza (denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação, sugestão). Foram considerados também os pedidos de acesso à informações encaminhadas através do FALA.BR (e-Sic) da CGU.

Além dos tipos de manifestação citados acima existe também a comunicação de irregularidade instituída através do Decreto nº 9.492/2018 e que se refere às denúncias ou reclamações anônimas, acolhidas pela Ouvidoria do IF Sertão-PE e, se for o caso, encaminhadas ao órgão de apuração.

O Gráfico 2, a seguir, informa em percentuais as manifestações recebidas por tipo. Delas, destacam-se as solicitações de informação, que representam 60,77%, seguidas das reclamações, que representam 16,75% do quantitativo geral.

Grafico 2 – Percentual de manifestações por tipo

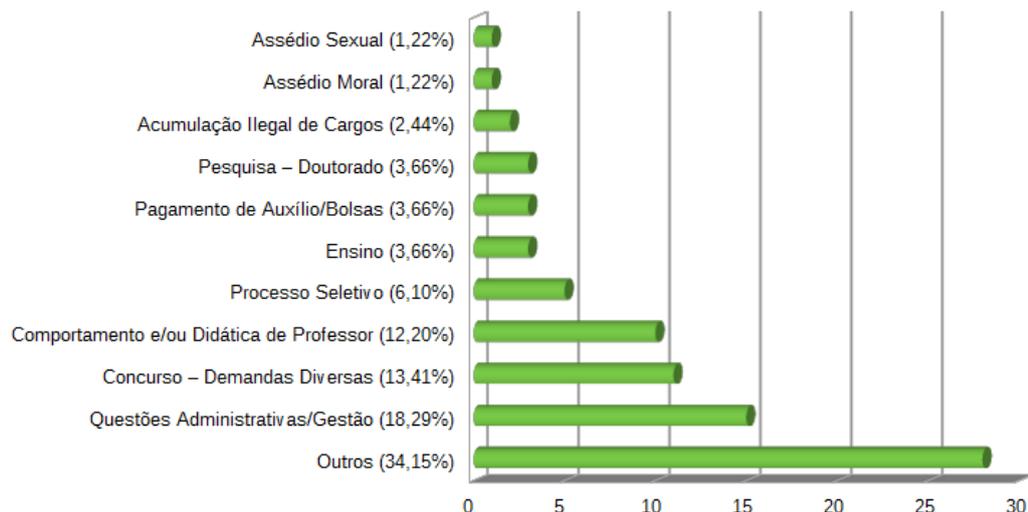


Fontes: Gerenciador de e-mails do IF Sertão-PE e Plataforma Fala.BR da CGU – 2019

2.3.3 – Assuntos mais recorrentes nas manifestações

Analisando o teor das manifestações de ouvidoria constata-se que os assuntos mais frequentes referem-se à questões administrativas/gestão, comportamento e/ou didática de docentes e outras relacionadas a concursos públicos.

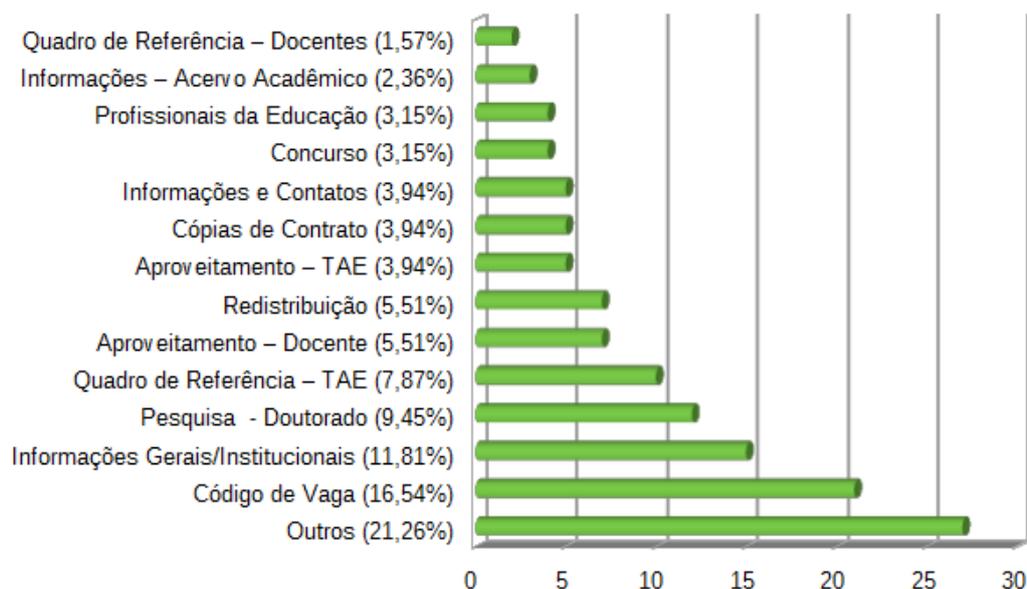
Grafico 3 – Percentual de manifestações de ouvidoria por assunto



Fontes: Gerenciador de e-mails do IF Sertão-PE e Plataforma Fala.BR da CGU – 2019

Na análise dos dados referentes as solicitações de acesso à informação, o destaque é para os assuntos relativos à concurso/provimento de cargos públicos, tais como informações sobre o número de cargos vagos e ocupados, quadro de referência de servidores, provimento por aproveitamento, redistribuição e realização de concurso.

Grafico 4 – Percentual de solicitações de acesso à informações por assunto

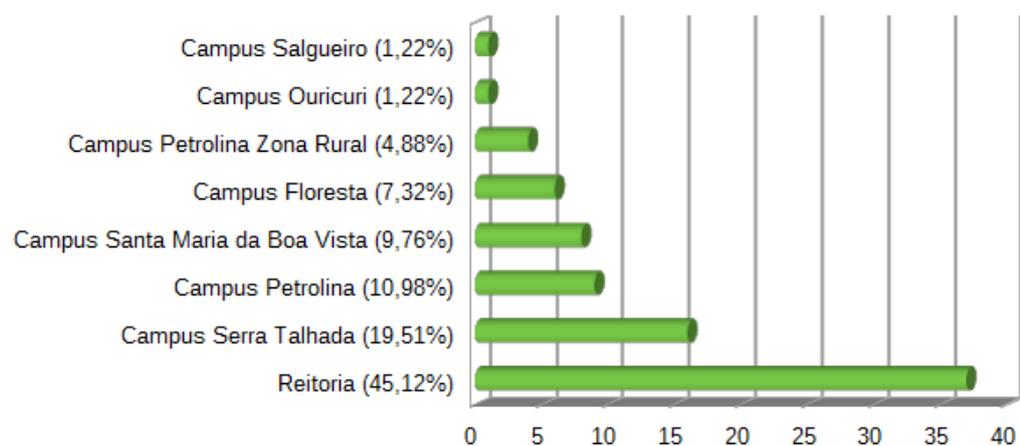


Fontes: Plataforma Fala.BR/e-Sic da CGU – 2019

2.3.4 – Manifestações por unidade

Considerando o aspecto das unidades demandadas nas manifestações de ouvidoria recebidas em 2019, constata-se no Gráfico 5, que a Reitoria com (45,12%) foi a mais demandada, seguida do Campus Serra Talhada (19,51%). Com representação bastante discreta figuraram os Campus Salgueiro e Ouricuri com apenas (1,22%) cada.

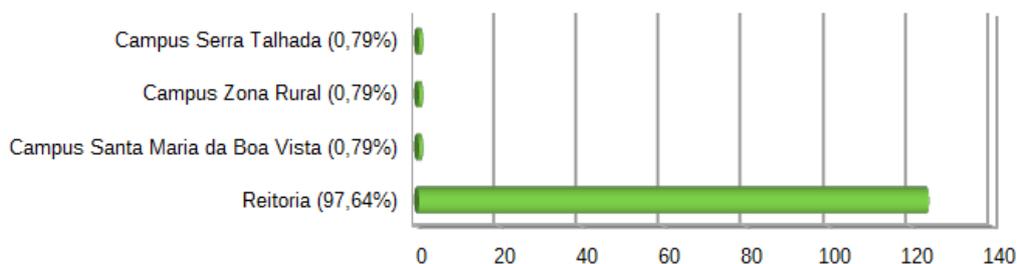
Grafico 5 – Percentual de manifestações de ouvidoria por unidade demandada



Fontes: Gerenciador de e-mails do IF Sertão-PE e Plataforma Fala.BR da CGU – 2019

Em relação aos pedidos de acesso à informação quase que a totalidade (97,64%) das solicitações são demandas para a reitoria e respectivos setores.

Grafico 6 – Percentual de solicitações de acesso à informações por unidade demandada

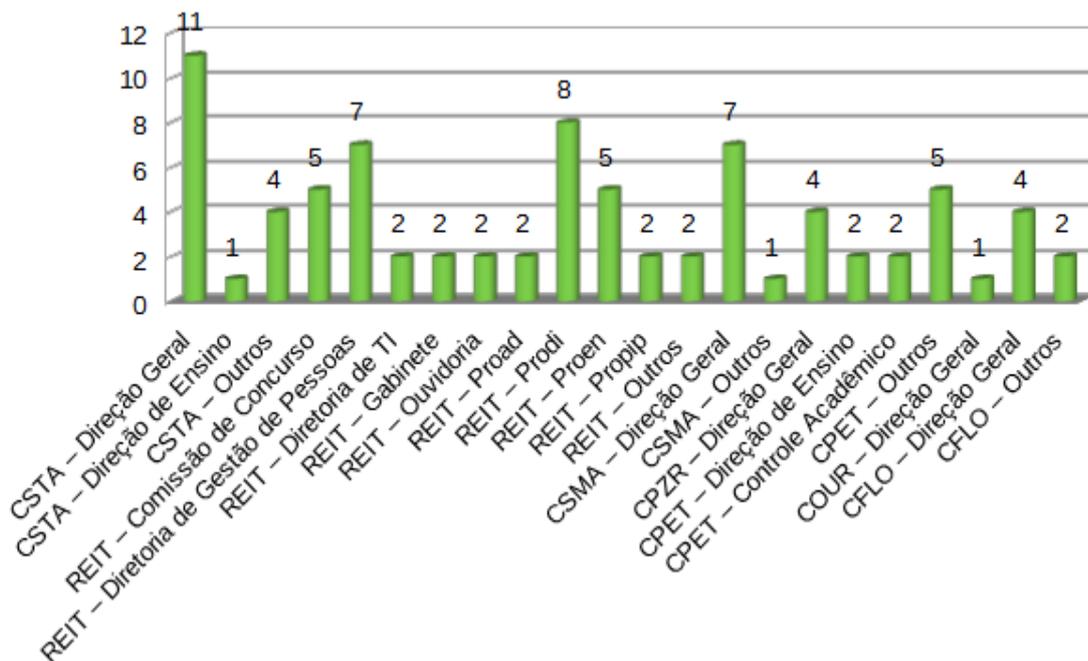


Fontes: Plataforma Fala.BR/e-Sic da CGU – 2019

2.3.5 – Setores mais demandados por unidade

Tendo em vista o que se apresenta no gráfico abaixo referente as manifestações de ouvidoria percebe-se que o setor mais demandado na reitoria foi a Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional(Prodi) e a Diretoria de Gestão de Pessoas. As manifestações recebidas relativas aos Campus, em sua maioria são encaminhadas à Direção Geral do Campus e caso necessário os diretores(as) demandam os setores internos para providenciar a devida resposta ao cidadão. Neste sentido os de maior destaque em recebimento de manifestações foi o Campus de Serra Talhada e de Santa Maria da Boa Vista.

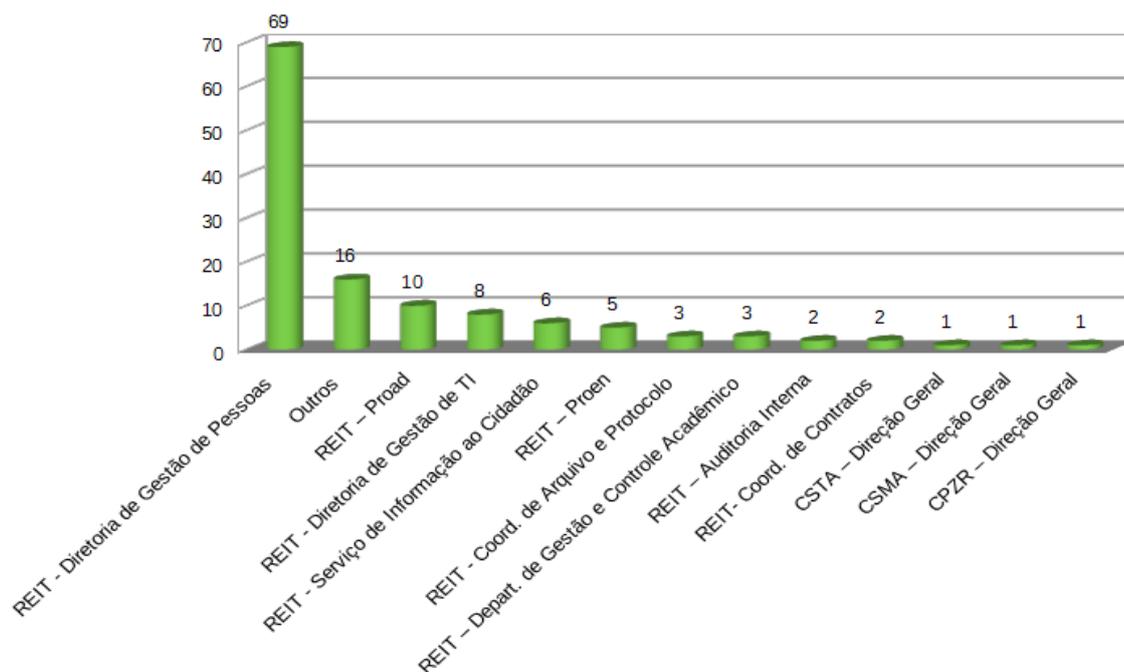
Grafico 7 – Percentual de manifestações de ouvidoria por unidade/setor



Fontes: Gerenciador de e-mails do IF Sertão-PE e Plataforma Fala.BR da CGU – 2019

Nas solicitações de acesso à informação como demonstrado no Gráfico 8 o setor que concentra o maior número de solicitações é a Diretoria de Gestão de Pessoas com mais da metade da demanda de todo ano de 2019.

Grafico 8 – Percentual de solicitação de acesso à informação por unidade/setor



Fontes: Plataforma Fala.BR da CGU – 2019

3.0 – Conclusão e Proposições

Considerando o total de manifestações de ouvidoria registradas durante o ano de 2018 (48 manifestações) e comparando com o quantitativo de 2019 (82 manifestações) percebe-se um aumento expressivo que pode ser resultante do processo de estruturação e sensibilização da comunidade do IF Sertão-PE acerca da importância da ouvidoria enquanto canal de exercício da cidadania e de diálogo com a gestão. Contudo é ainda perceptível a necessidade de ampliar a aproximação e construção do entendimento junto a comunidade acadêmica do que é a ouvidoria, seu campo de atuação, as possibilidades de utilização dos serviços como mecanismo de fortalecimento da relação cidadão/organização para o atendimento dos anseios da sociedade enquanto instituição pública. No tocante as denúncias recebidas, todas que apresentaram materialidade foram encaminhadas para apuração.

Em termos de comunicação institucional entende-se a necessidade de adequações e melhorias da página da ouvidoria no site institucional. Ainda com vistas a melhoria da comunicação e da aproximação com a comunidade interna do IF Sertão-PE sugere-se a participação da Ouvidoria em ações/programa de recepção e ambientação de novos servidores.

Com vistas a fortalecer a relação da Ouvidoria com os gestores e melhorar o atendimento das demandas encaminhadas, sugere-se a participação da Ouvidoria anualmente em uma das reuniões do Colégio de Dirigentes para apresentar os dados consolidados do ano anterior e reforçar para os gestores a importância em atender as demandas encaminhadas em tempo hábil, tanto no que diz

respeito ao cumprimento das normativas, quanto para o posicionamento do IF Sertão-PE junto as demais instituições integrantes da rede. No quesito estruturação e melhoria no atendimento entende-se a necessidade de um estagiário para o setor considerando tanto as atividades de rotina como períodos de afastamento, férias e licenças.
