



**INSTITUTO
FEDERAL**
Sertão Pernambucano

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2020

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 institucionalizada, formalmente, no organograma em 16/01/2018, por meio da Resolução CONSUP nº 02/2018, apresenta o relatório de atividades do ano 2020. Este documento tem como função contribuir para a transparência e melhoria da gestão institucional, a partir dos resultados analisados das manifestações registradas pelos cidadãos.

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

2.0 Atividades Realizadas

2.1 Estrutura

A Ouvidoria do IF Sertão-PE funciona no prédio da Reitoria e dispõe de sala reservada para atendimento presencial. Atualmente, o setor dispõe de um servidor com carga horária de 40h, desempenhando a função de ouvidor titular e uma ouvidora substituta para os períodos de ausência do mesmo.

2.2 Gestão Estratégica

Como ações estratégicas da gestão do IF Sertão-PE, com vistas a ampliar, estruturar e melhorar os serviços inerentes à Ouvidoria, no ano de 2020, pode-se citar:

Ações de estruturação e desenvolvimento organizacional da ouvidoria:

– Aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria, através da Resolução de nº 40 do Conselho Superior, de 20 de novembro de 2020, visando fortalecer a gestão das atividades desempenhadas pela Ouvidoria junto à comunidade do IF Sertão-PE e à sociedade em geral;

– Adesivação dos carros institucionais com o contato da ouvidora, possibilitando o conhecimento e acesso aos canais de interlocução entre cidadão e o IF Sertão-PE, fortalecendo, desse modo, o controle social na gestão pública;



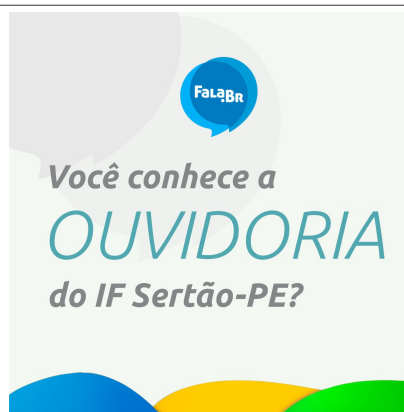
– Reorganização da localização da aba “ouvidoria” na página institucional, tornando-a visível e facilitando o acesso pelos usuários;





– Participação da Ouvidoria no Seminário de Capacitação dos novos diretores dos campi, eleitos para o quadriênio 2020/2023. Momento em que foi apresentada a dinâmica de atuação da Ouvidoria, enquanto órgão de assessoramento estratégico da gestão;



– Realização de campanha nas mídias sociais oficiais do IF Sertão-PE, através da Coordenação de Comunicação, divulgando e orientando sobre o que é a Ouvidoria e os principais serviços ofertados;



<p>– Participação da Ouvidoria na Mesa Temática – “Assédio Sexual e Moral em instituições de Ensino: suas implicações sociais, jurídicas, na saúde mental e possíveis encaminhamentos” do IV Encontro de Profissionais de Assistência Estudantil e IV Encontro do Napne;</p>	
<p>– Participação da Ouvidoria na Mesa Temática – “Assédio Sexual em instituição de Ensino: Como agir?” do IV Fórum Discente de Assistência Estudantil do IF Sertão-PE;</p>	

Capacitação – Participação do Ouvidor em cursos/treinamentos/seminários com temáticas relacionadas à gestão e aos trabalhos de ouvidoria, objetivando o desenvolvimento e aprimoramento de competências e habilidades para a prestação de um serviço de qualidade para os usuários:

CAPACITAÇÃO – 2020		
CAPACITAÇÃO /EVENTO	INSTITUIÇÃO PROMOTORA	PERÍODO
Seminário Ouvidoria em Tempos de Pandemia	Controladoria Geral da União/Ouvidoria Geral da União	18/06/2020
Programa de Integridade Pública sob a Perspectiva da Portaria CGU 57/2019	Controladoria Geral da União	22,23/06/2020
Reunião Geral SisOuv	Controladoria Geral da União	02/07/2020

Curso - Práticas em ouvidoria descomplicando o tratamento de denúncias	Controladoria Geral da União/Ouvidoria Geral da União	06,08,13 e 15/07/2020
Treinamento - Avaliação de serviços e conselho de usuários	Controladoria Geral da União	24,26 e 31/08/2020 e 02/09/2020
Treinamento – módulo “Triagem, Tramitação e Tratamento” - Fala.BR	Ouvidoria Geral da União	06/10/2020
Curso Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	ENAP	13/10/2020 a 12/11/2020
Relações Interpessoais e Feedback	IF SERTÃO/ENAP	19/10/2020 a 23/10/2020
Oficina de Comunicação Não-Violenta	Universidade Federal do Vale do São Francisco	09,12 e 19/11/2020

2.3 Administração de Demandas

A Ouvidoria do IF Sertão faz parte do Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal (SISOUV) e é um importante canal 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), somadas as recebidas por meio do endereço eletrônico de e-mail, a Ouvidoria recebeu e prestou tratamento a um total de 214 manifestações, no exercício de 2020, sendo 101 manifestações de ouvidoria e 113 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

Manifestações por canal de atendimento



Fontes: Gerenciador de e-mails do IF Sertão-PE e Plataforma Fala.BR da CGU – 2020

2.3.2 – Manifestações por tipo

Obedecendo a orientação da Instrução Normativa nº 5/2018/CGU-OGU, as manifestações de ouvidoria 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.

Além dos tipos de manifestação citados acima, existe também a comunicação de irregularidade, instituída através do Decreto nº 9.492/2018, 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 52,36%, seguidas das solicitações de ouvidoria referentes a pedidos de atendimento ou prestação de serviço, e que representam 23,11% do quantitativo geral.

Gráfico 2 – Percentual de manifestações por tipo



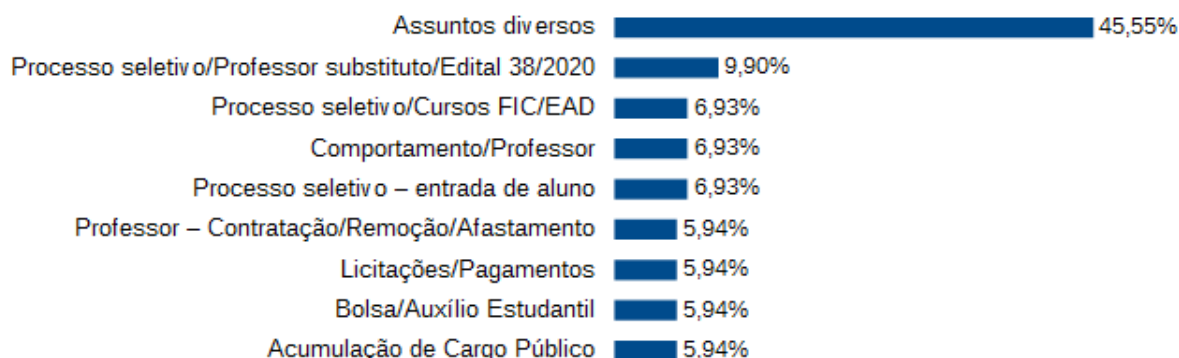
Fontes: Gerenciador de e-mails do IF Sertão-PE e Plataforma Fala.BR da CGU – 2020

2.3.3 – Assuntos mais recorrentes nas manifestações

Analisando o teor das manifestações de ouvidoria, constata-se que os assuntos mais frequentes referem-se a concursos e processos seletivos.

Gráfico 3 – Percentual de manifestações de ouvidoria por assunto

Manifestações de ouvidoria por assunto

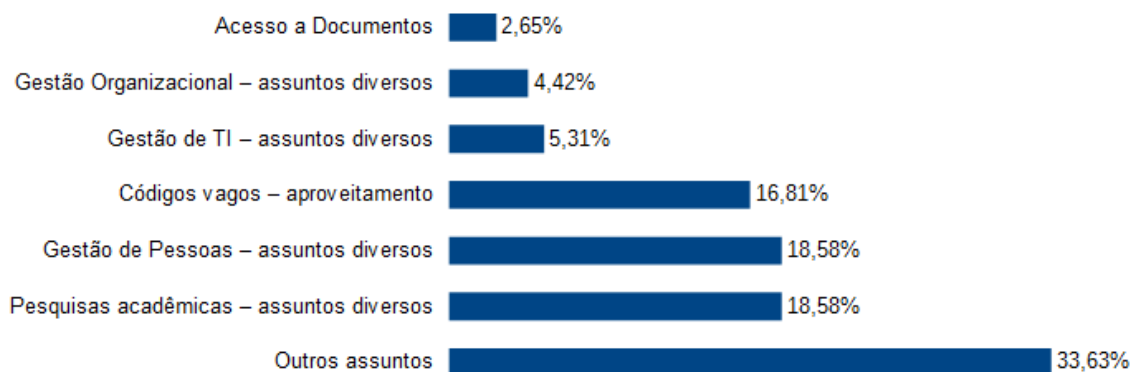


Fontes: Gerenciador de e-mails do IF Sertão-PE e Plataforma Fala.BR da CGU – 2020

Na análise dos dados referentes às solicitações de acesso à informação, o destaque é para a solicitação de respostas às pesquisas acadêmicas, seguido de informações diversas relacionadas à gestão de pessoas e informações específicas sobre o número de cargos vagos com possibilidades de aproveitamento por candidatos aprovados em concursos de outras Instituições de Ensino Superior.

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

Solicitações de acesso à informação por assunto



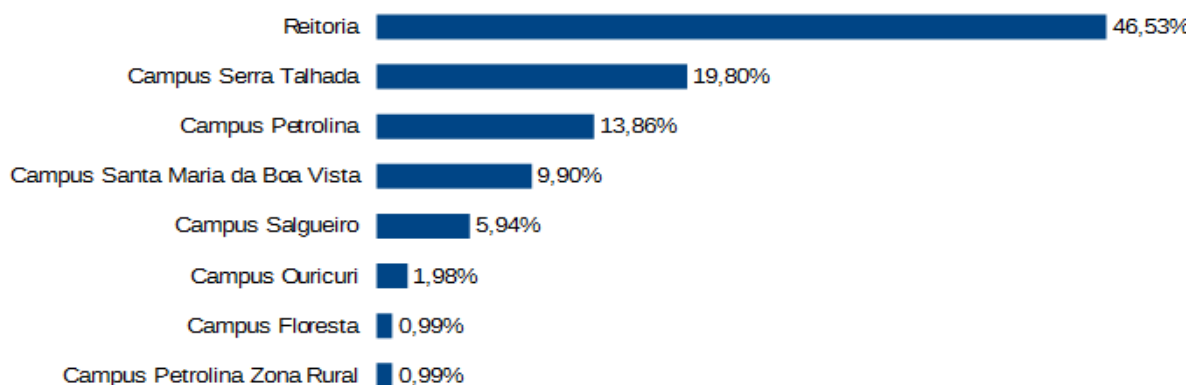
Fontes: Plataforma Fala.BR/e-Sic da CGU – 2020

2.3.4 – Manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação por unidade demandada

Considerando o aspecto das unidades demandadas nas manifestações de ouvidoria recebidas em 2020, constata-se no Gráfico 5, que a Reitoria com (46,53%) foi a mais demandada, seguida do Campus Serra Talhada (19,80%). Com representação bastante discreta figuraram os Campus Petrolina Zona Rural e Floresta com apenas (0,99%) cada.

Gráfico 5 – Percentual de manifestações de ouvidoria por unidade demandada

Manifestações de ouvidoria por unidade demanda



Fontes: Gerenciador de e-mails do IF Sertão-PE e Plataforma Fala.BR da CGU – 2020

Em relação aos pedidos de acesso à informação, todas as solicitações foram direcionadas para a Reitoria.

2.3.5 – Manifestações de ouvidoria por setores respondentes

Dado o gráfico abaixo, referente às manifestações de ouvidoria por setores com competência para responder, percebe-se que a Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional (Prodi), através das suas diretorias foi o setor mais demandado, já que a Diretoria de Gestão de Pessoas respondeu (15,84%) e a Diretoria de Tecnologia da Informação (2,97%) das manifestações de ouvidoria. As manifestações recebidas relativas aos campus, em sua maioria são encaminhadas à Direção-Geral da unidade e, caso necessário, os diretores (as) demandam aos setores internos para providenciar a devida resposta ao cidadão. Nesse sentido, os de maior destaque em recebimento de manifestações foram os campi Petrolina e Serra Talhada.

Gráfico 6 – Percentual de manifestações de ouvidoria por unidade/setor

Manifestações de ouvidoria por respondente

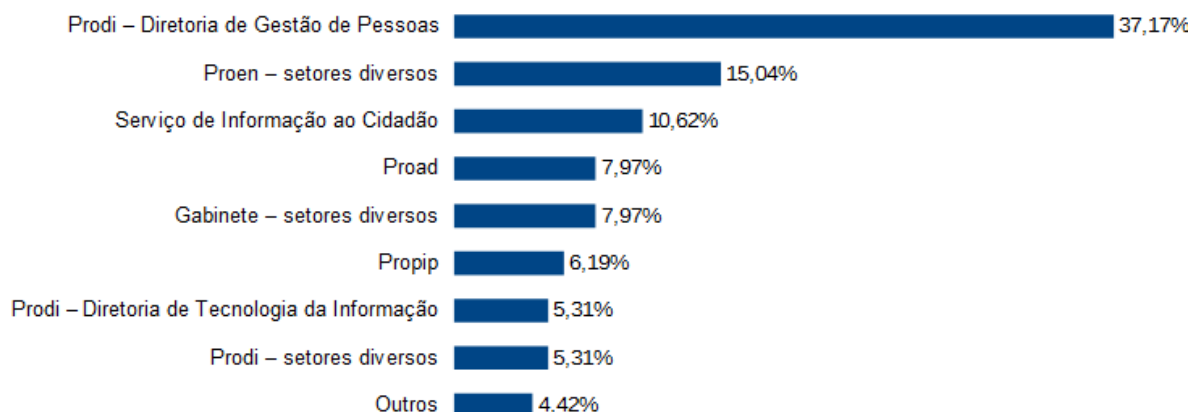


Fontes: Gerenciador de e-mails do IF Sertão-PE e Plataforma Fala.BR da CGU – 2020

Nas solicitações de acesso à informação como demonstrado no Gráfico 7, o setor que recebeu o maior número de solicitações foi a Diretoria de Gestão de Pessoas com 37,17% da demanda de todo ano de 2020.

Gráfico 7 – Percentual de solicitação de acesso à informação por respondente

Solicitações de acesso à informação por respondente



Fontes: Plataforma Fala.BR da CGU – 2020

3.0 – Histórico de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação

ANO	MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	Pedidos de Acesso à Informação
-----	----------------------------	--------------------------------

	Comunicação Anônima	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Simplifique	
2018	5	13	0	13	17	0	0	138
2019	35	6	1	11	29	0	0	127
2020	23	10	0	19	49	0	0	113

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

4.0 – Resultado da Pesquisa de Satisfação das Solicitações de Acesso à Informação – Plataforma Fala.BR

Foi obtido um total de 31 respostas a pesquisa de satisfação referente a Solicitações de Acesso à Informação. A pesquisa é respondida facultativamente pelos solicitantes na Plataforma Fala.BR, e foram observados os seguintes resultados:

<p>A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Não atendeu <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Atendeu plenamente</p>	<p>25 respondentes avaliaram com 5; 3 avaliaram com 4 e 3 avaliaram com 1.</p>
<p>A resposta fornecida foi fácil de compreender?</p> <p><input type="radio"/> Muito fácil de compreender</p> <p><input type="radio"/> Fácil de compreender</p> <p><input type="radio"/> Regular</p> <p><input type="radio"/> Difícil de compreender</p> <p><input type="radio"/> Muito difícil de compreender</p>	<p>28 respondentes afirmaram que foi “muito fácil de compreender”; 1 respondeu com “fácil de compreender”; e 2 consideraram “difícil de compreender”.</p>
<p>Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?</p> <p><input type="radio"/> 😊 Muito Satisfeito</p> <p><input type="checkbox"/> Satisfeito</p> <p><input type="radio"/> 😐 Regular</p> <p><input type="checkbox"/> Insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> 😞 Muito Insatisfeito</p>	<p>No quesito satisfação com o atendimento prestado, 11 afirmaram estar “muito satisfeito”; 1 “satisfeito” e os demais não fizeram marcação nesse quesito.</p>
<p>Deixe aqui seu comentário:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	<p>No espaço onde o solicitante pode deixar o seu comentário apenas 11 fizeram algum registro. Todos os registros foram positivos fazendo menção a um agradecimento ou elogio.</p>

5.0 - Conclusão e Proposições

Considerando o total de manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, recebidos durante o ano de 2020, e observando os dados do ano anterior, percebe-se que, apesar do cenário de pandemia, ocasionado pela Covid-19, não houve alterações significativas para os trabalhos de ouvidoria e do serviço de informação ao cidadão. Um ponto de destaque para esse cenário é o aumento expressivo de 68,96% em relação ao ano anterior para as solicitações de ouvidoria referente a solicitações de atendimento ou prestação de serviço que pode ter sido influenciado pela dinâmica de trabalho em *home office*.

Durante o ano de 2020, a ouvidoria participou e desenvolveu ações em modo colaborativo com outros setores da instituição (Procuradoria, Coordenação de Comunicação, Diretoria de Tecnologia da Informação, Pró-reitoria de Ensino), primando pela realização de um trabalho integrativo e de fortalecimento da identidade do setor, com vistas a promover um atendimento de qualidade e que contemple os anseios da comunidade do IF Sertão-PE.

Ações que aproximem e desenvolva o entendimento junto à 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 ainda se mostram necessárias.

Conforme demonstrado no anexo II, por meio dos dados demonstrados no “Painel Resolveu?”, ferramenta da Controladoria Geral da União, que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação), é possível perceber uma evolução na média do tempo de resposta ao cidadão, já que em 2018 o tempo médio (dias) foi de 34,13; em 2019, a foi média de 31,53; e, em 2020, a média foi de 19,88 dias.

Vale ressaltar o papel da Ouvidora, enquanto órgão de assessoramento, podendo propor, através da análise de dados e informações sobre as atividades de Ouvidoria, a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela prestação do serviço. Neste sentido, é importante ressaltar que, em decorrência de uma manifestação de ouvidoria, foi realizada uma recomendação à Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional, propondo revisão/alteração da norma que regulamenta a realização de Concursos Públicos para Carreira do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico, no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano.

ANEXO I

Cards utilizados nas mídias sociais em campanha institucional de divulgação da ouvidoria.

Você conhece a OUVIDORIA do IF Sertão-PE?

A Ouvidoria é canal de comunicação entre o IF Sertão-PE e o cidadão e tem como finalidade viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos.

Denúncia
Comunique irregularidades ocorridas no IF Sertão-PE ou ocorridas em razão do exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções.

Reclamação
Manifeste sua insatisfação quanto ao serviço público prestado pela instituição.

Solicitação
Peça um atendimento ou uma prestação de serviço.

Sugestão
Envie uma ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo IF Sertão-PE.

Elogio
Demonstre sua satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Simplifique
Sugira ideias que melhorem e facilite o atendimento do serviço público.

Sempre que precisar, fale conosco.
Estamos aqui por você e para você!

FalaBn | Acesso à Informação | INSTITUTO FEDERAL Sertão Pernambucano | Ouvidoria e-SIC

ANEXO II

Painel Resolveu - Anos 2020, 2019, 2018

