

**INSTITUTO
FEDERAL**
Sertão Pernambucano

COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

RELATÓRIO ANUAL 2022

ELABORADO POR

Ouvidor Titular: Clécio da Silva Souza

APRESENTAÇÃO

ONDE ESTAMOS

A Ouvidoria do IFSertãoPE 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 é o principal canal de recebimento e administração de manifestações. As manifestações são recebidas também por e-mail ou presencialmente, na sala da ouvidoria junto ao ouvidor.

Em atendimento ao disposto na Lei nº 13.460/2017, art. 14, II, e demais normativos vigentes, a Ouvidoria do IFSertãoPE, institucionalizada formalmente no organograma em 16/01/2018, por meio da Resolução CONSUP nº 02/2018, apresenta o relatório de atividades do ano 2022. 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.

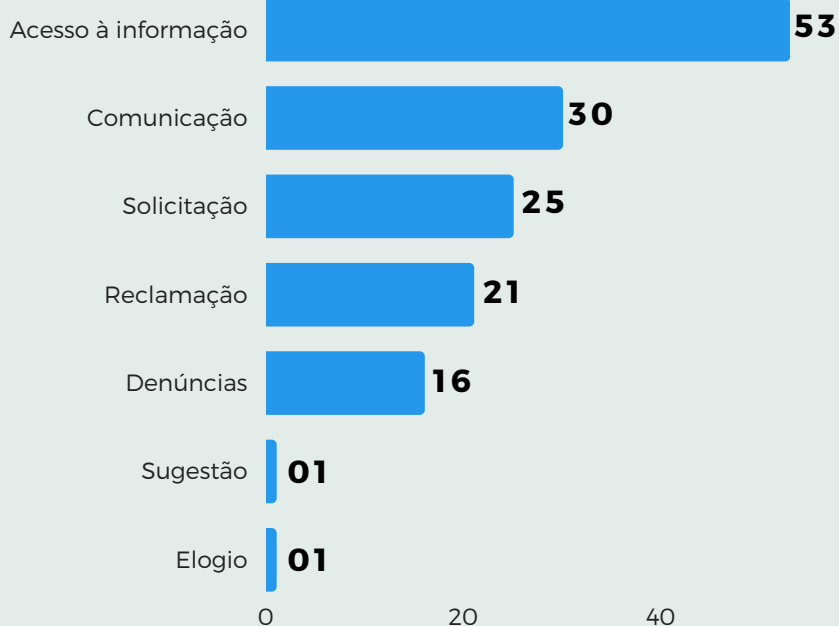
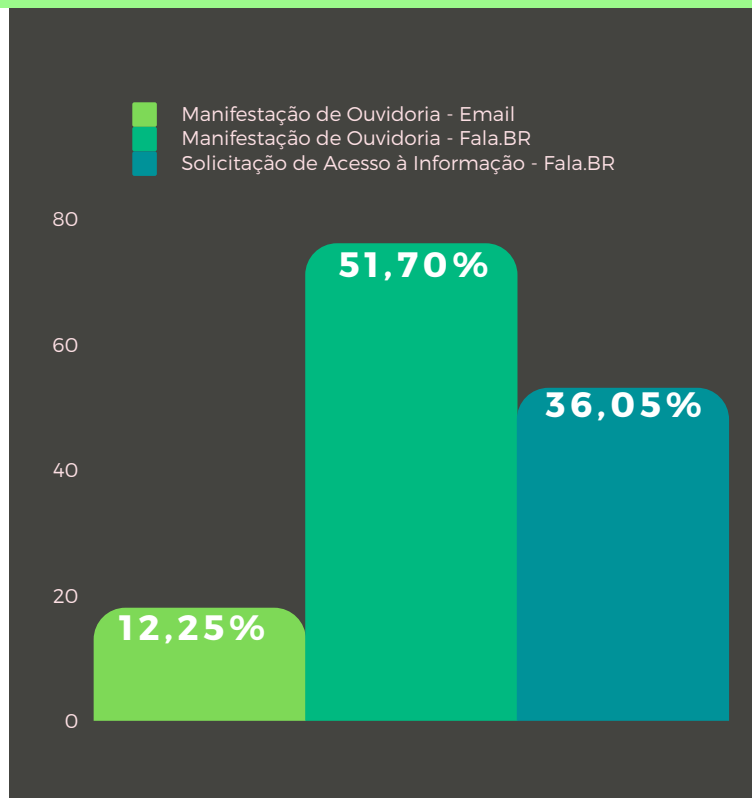
ESTRUTURA

A Ouvidoria do IFSertãoPE 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 um ouvidor substituto para os períodos de ausência do mesmo.

RECEBIMENTO E ADMINISTRAÇÃO DE DEMANDAS

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, foram recebidas na Ouvidoria no exercício de 2022 um total de 147 manifestações, sendo 94 manifestações de ouvidoria e 53 solicitações de acesso à informação. Das 76 manifestações recebidas através da Plataforma Fala.BR, 10 foram arquivadas e as demais tratadas de acordo com o teor das mesmas. O gráfico ao lado apresenta em percentuais as manifestações recebida por canal de atendimento.

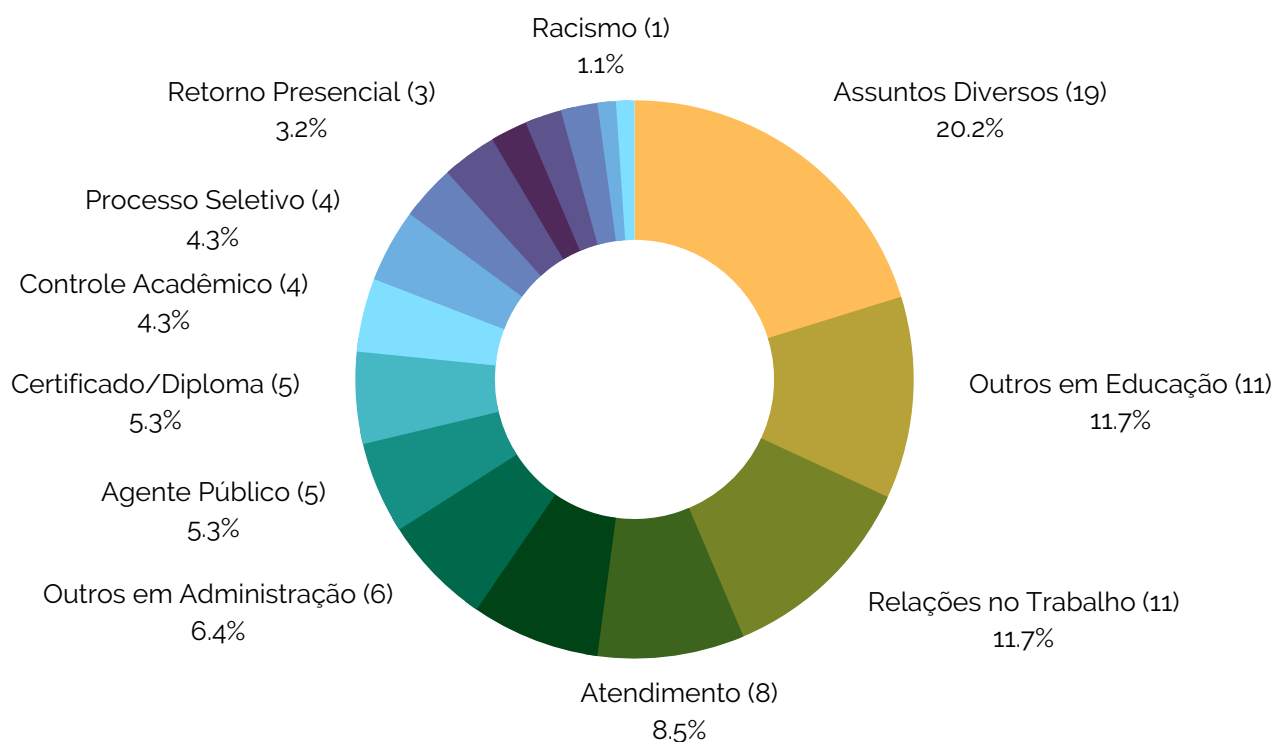


Manifestações por tipo

O Gráfico informa a quantidade de manifestações recebidas por tipo. Delas, destacam-se as solicitações de acesso à informação, pois, com 53 registros representam 36,05% do total. Em seguida estão as comunicações, que são manifestações anônimas de possíveis irregularidades, e que representam 20,41% do quantitativo geral.

Assuntos mais recorrentes nas manifestações de ouvidoria

Analisando o teor das manifestações de ouvidoria, os assuntos específicos mais frequentes referem-se a questões envolvendo relações no trabalho e ao atendimento prestado.

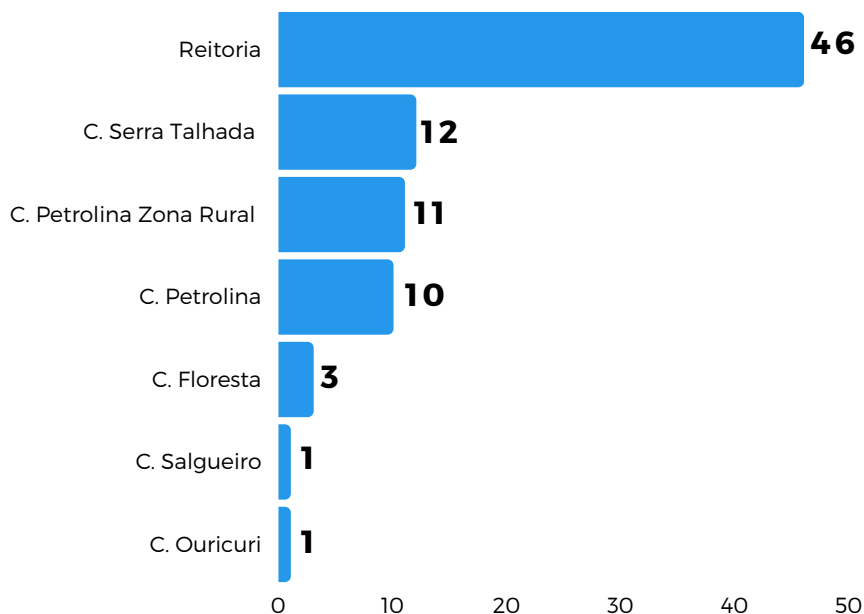


Assuntos mais recorrentes nas solicitações de acesso à informação

Em relação às solicitações de acesso à informação, destacam-se os pedidos a respeito de códigos de cargos vagos com possibilidades de concurso ou aproveitamento, perfazendo um total de 9 pedidos, significando 16,99%. Em sequência, aparecem as solicitações concernentes a políticas institucionais, com um total de 7 e representando 13,21% do total.



Manifestações de ouvidoria por unidade demandada



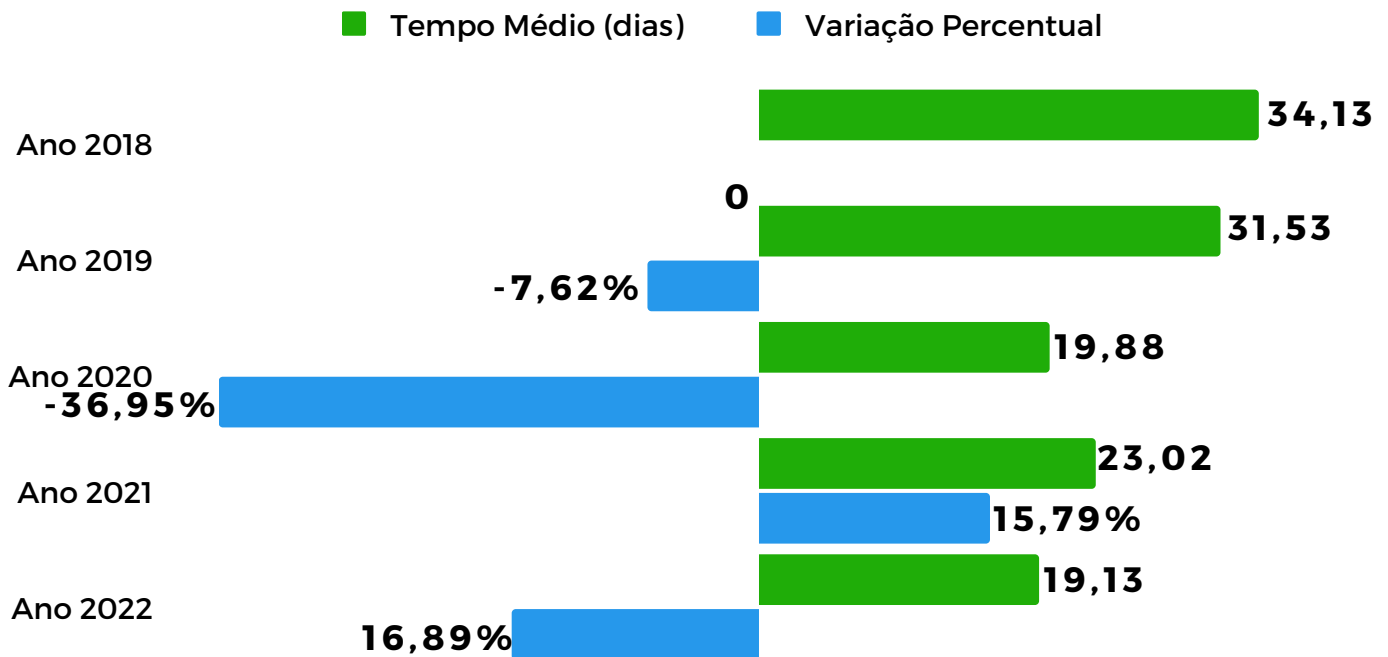
Sob o aspecto das unidades demandadas em 2022, a Reitoria com 46 manifestações de ouvidoria (54,76%) foi a mais solicitada, seguida do Campus Serra Talhada com 12 (14,29%). Com representação bastante discreta, figuraram os campi Ouricuri e Salgueiro com apenas 1 (1,19%) cada. Não houve demandas para o Campus Santa Maria da Boa Vista.

HISTÓRICO DE DEMANDAS DOS ÚLTIMOS 5 ANOS

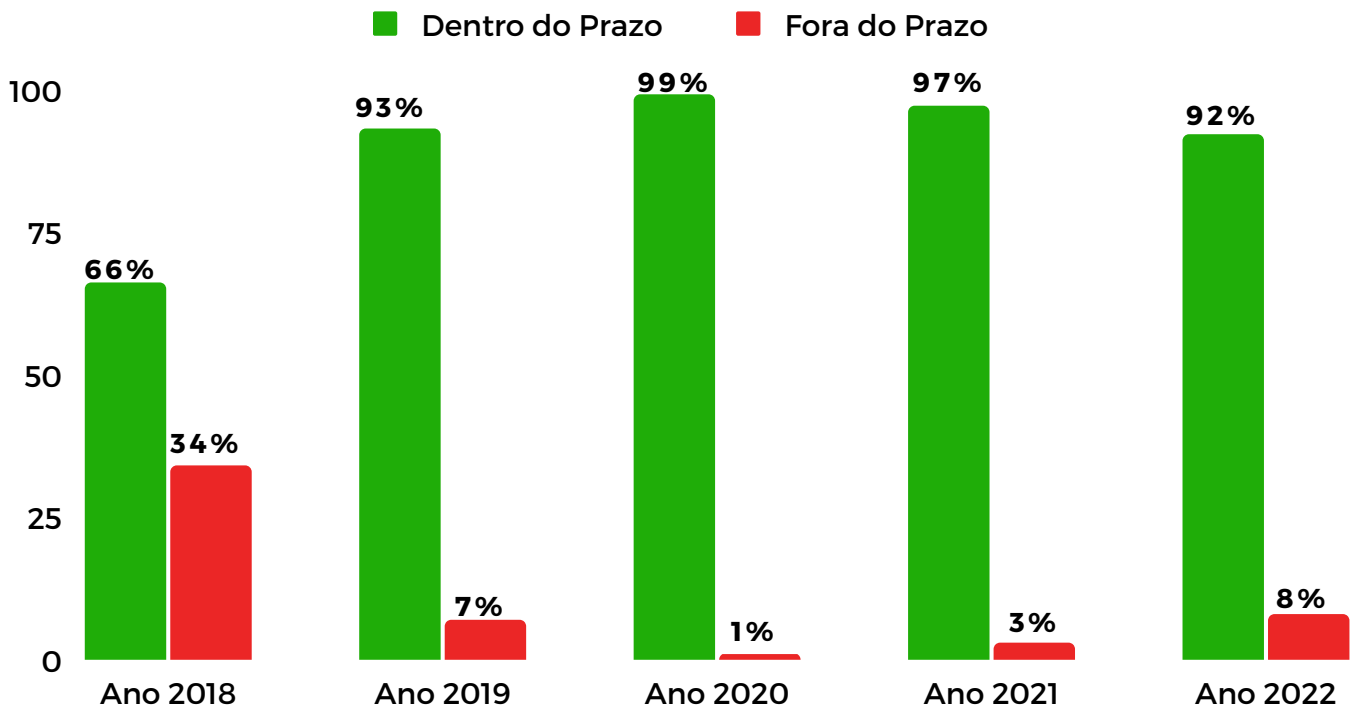
	2018	2019	2020	2021	2022
Denúncia	13	6	10	16	16
Comunicação Anônima	5	35	23	23	30
Elogio	0	1	0	1	1
Reclamação	13	11	19	7	21
Solicitação	17	29	49	42	25
Sugestão	0	0	0	1	1
Simplifique	0	0	0	0	0
Acesso à Informação	138	127	113	88	53

PAINEL RESOLVEU?

Manifestação de Ouvidoria - Série histórica do tempo médio de resposta e sua variação percentual



Manifestação de Ouvidoria - Histórico de respostas dentro e fora do prazo



PAINEL LAI

O Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) é uma ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para facilitar o acompanhamento do monitoramento e cumprimento da LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

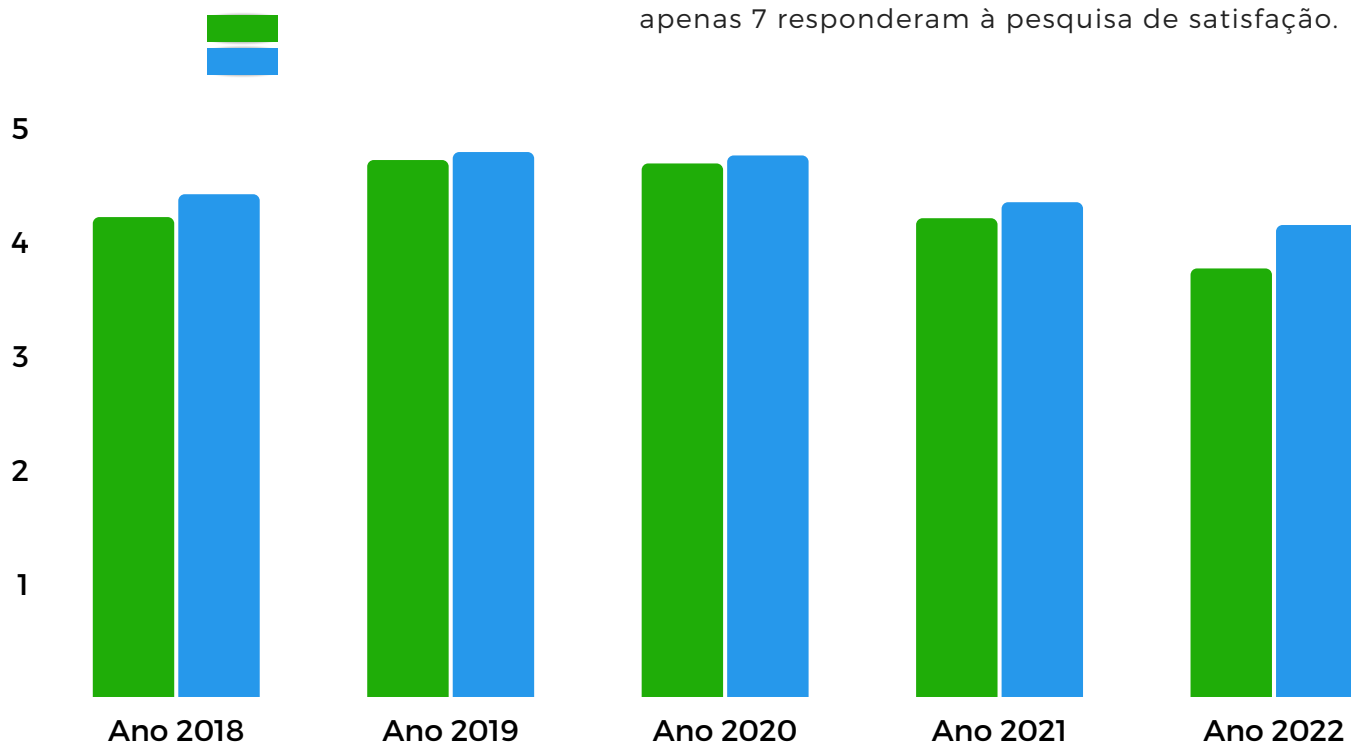
O Painel LAI disponibiliza informações sobre a quantidade de pedidos e recursos registrados, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, omissões, transparência ativa, entre outros aspectos. É possível comparar dados de órgãos e entidades com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada.

VISÃO GERAL

	2018	2019	2020	2021	2022
Pedidos Recebidos	138	127	113	88	53
Ranking	168°/306	175°/306	185°/306	180°/306	200°/319
Tempo Médio de Resposta (dias)	18,62	24,91	15,02	15,93	12,45
Ranking	219°/306	276°/306	196°/306	223°/306	159°/319
Acesso Concedido	94,20%	99,21%	98,23%	95,45%	92,45%

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Em 2022, de um total de 53 solicitações recebidas, apenas 7 responderam à pesquisa de satisfação.

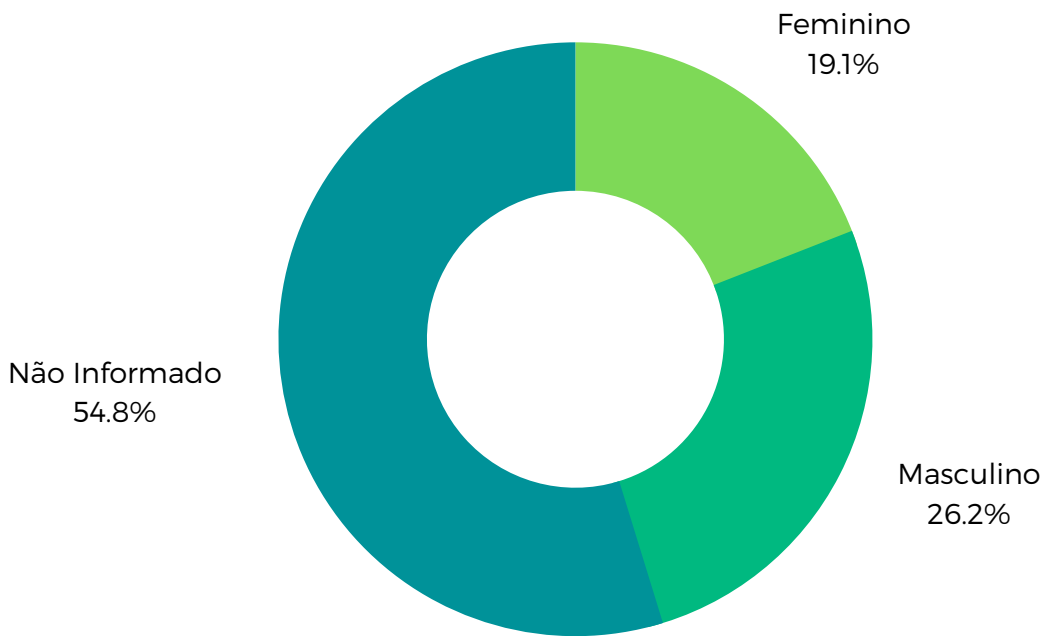


1 - Não atendeu / 5 - Atendeu Plenamente

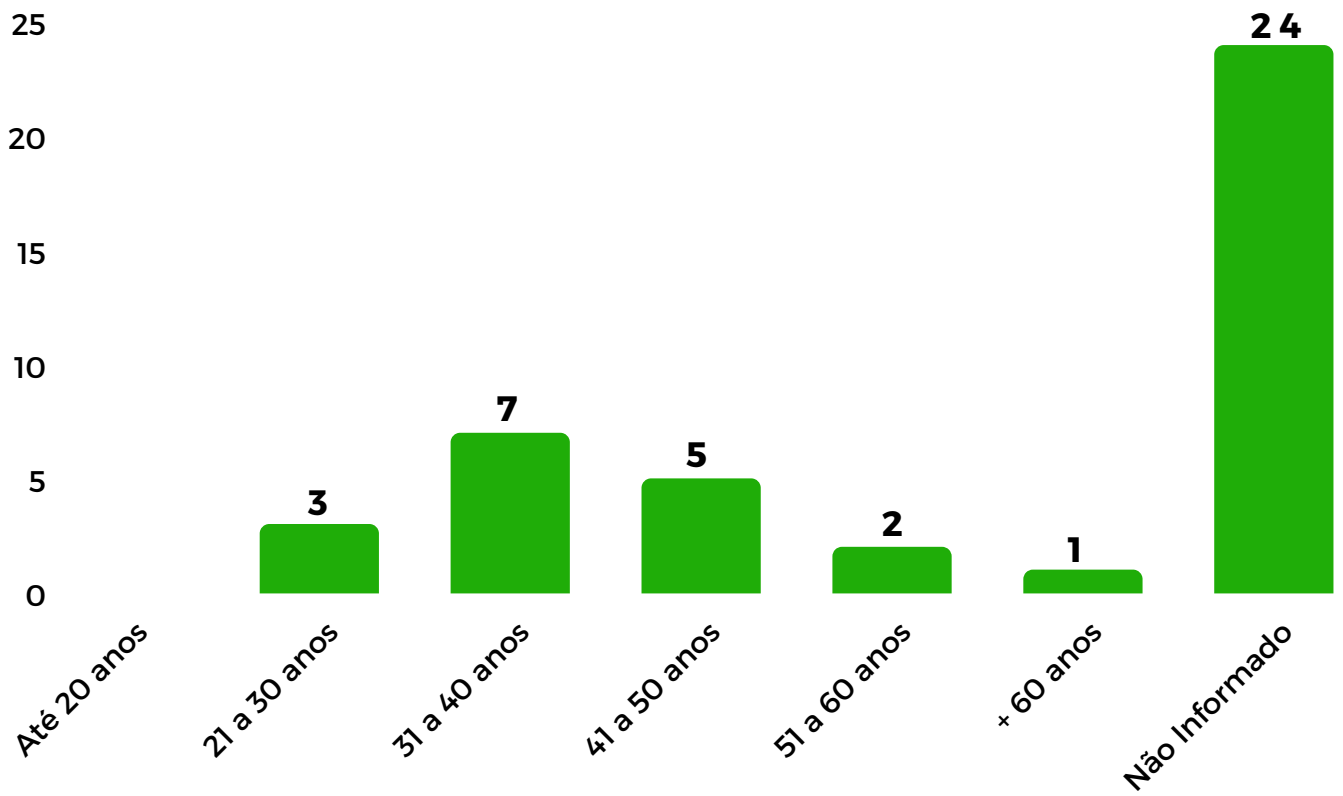
1 - Difícil Compreensão / 5 - Fácil Compreensão

PERFIL DOS SOLICITANTE

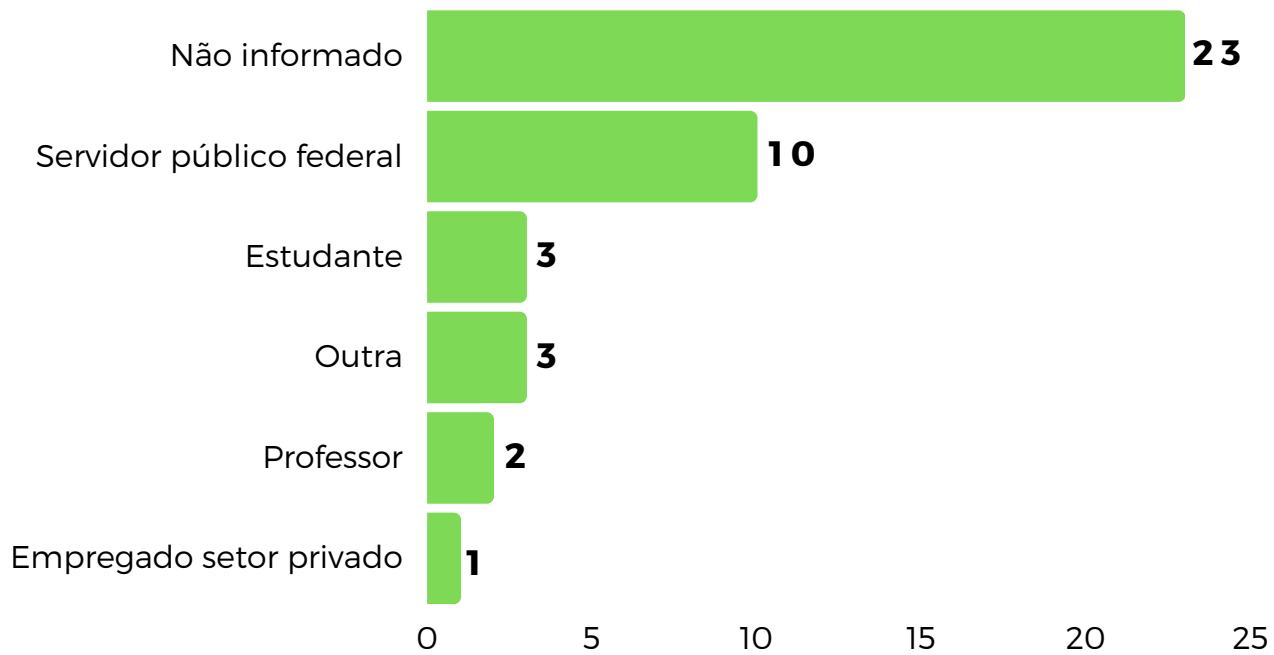
GÊNERO



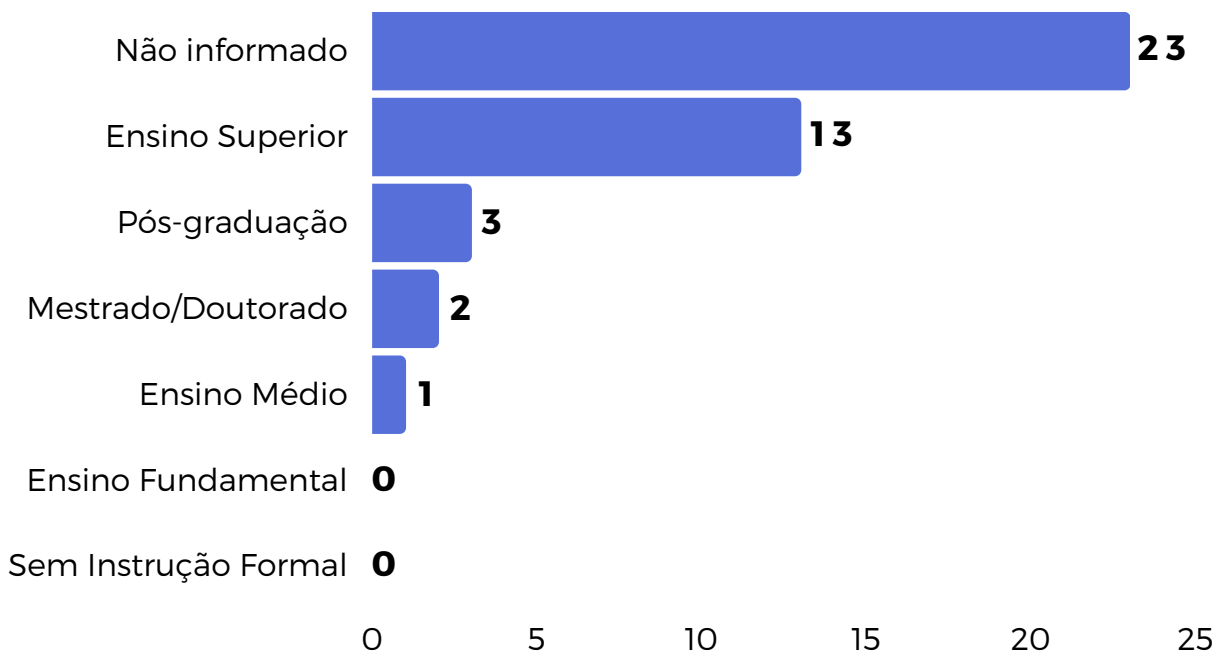
FAIXA ETÁRIA



PROFISSÃO



ESCOLARIDADE



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O quantitativo de manifestações de ouvidoria apresentou um discreto aumento em relação ao ano anterior, enquanto que as solicitações de acesso à informação apresentaram uma acentuada redução. Do teor das manifestações, destacam-se algumas insatisfações em relação a atendimento e observa-se ainda problemas recorrentes de clima organizacional.

Considerando o teor das manifestações, somado a diálogos internos com outros setores (Gabinete, Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida, Correição e Unidade de Gestão de Integridade) percebe-se a necessidade de implantação de uma Comissão de Mediação de Conflitos no IFSertãoPE. Nesse sentido, no ano de 2022, a Ouvidoria intermediou duas reuniões com órgãos que já institucionalizaram câmara ou comissão de mediação de conflitos para uma melhor compreensão do processo de criação e funcionamento. A primeira reunião foi realizada em 15/06/2022 com a Coordenadora da Câmara de Mediação de Conflitos da Universidade Federal de Goiás, e a segunda reunião foi realizada em 23/09/22 com integrantes da Câmara de Conciliação e Mediação de Conflitos do Instituto Federal de Minas Gerais. No entanto, ainda não foi possível concretizar essa ação no IFSertãoPE.

Com vistas a minimizar problemas relacionados a conflitos interpessoais, que conseqüentemente contribuem para um clima organizacional ruim, reforça-se a necessidade dos gestores e demais ocupantes de cargos de chefia das unidades estarem atentos as demandas dessa natureza, participarem de capacitações relacionadas ao tema, buscando assim desenvolver e aperfeiçoar habilidades e competências para lidarem com as necessidades da organização, de modo a evitar ou reduzir os impactos negativos.

Na perspectiva de melhorar a qualidade do atendimento aos cidadãos sugere-se incluir a temática no Plano Anual de Capacitações e ofertar para os servidores formação na área. Também se faz necessário que os gestores, a partir das demandas recebidas da Ouvidoria e de outros mecanismos de controle, busquem dialogar com os servidores de suas unidades acerca da necessidade e importância de um atendimento acolhedor, empático e com uma comunicação não violenta, fortalecendo assim a cultura de paz no IFSertãoPE.

A partir do teor das manifestações foi observado a necessidade de reestruturação da Comissão de Ética, dado que se trata do órgão responsável pela disseminação da ética pública e pela apuração de responsabilidades por infração ao Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.