

RELATÓRIO ANUAL DE
**Atividades da
Ouvidoria 2018**



INSTITUTO FEDERAL
Farroupilha



INSTITUTO FEDERAL

Farroupilha

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA
OUVIDORIA

Carla Comerlato Jardim

Reitora

Nídia Heringer

Pró-Reitora de
Desenvolvimento Institucional

Vanderlei José Pettenon

Pró-Reitor de Administração

Édison Gonzague Brito da Silva

Pró-Reitor de Ensino

Raquel Lunardi

Pró-Reitora de Extensão

Arthur Pereira Frantz

Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação

Ângela M^a. Andrade Marinho

Chefe do Gabinete da Reitora

Rodrigo Ferreira Machado

Diretor Geral do Campus Alegrete

Carlos Guilherme Trombetta

Diretor Geral do Campus Frederico Westphalen

Roberto Devincenzi Socal

Diretor Geral do Campus Jaguari

Rodrigo Carvalho Carlotto

Diretor Geral do Campus Júlio de Castilhos

Alessandro Callai Bazzan

Diretor Geral do Campus Panambi

Renata Rotta

Diretora Geral do Campus Santa Rosa

Verlaine Denize Brasil Gerlach

Diretora Geral do Campus Santo Augusto

Rosane Rodrigues Pagno

Diretora Geral do Campus Santo Ângelo

Carla Tatiana Zappe

Diretora Geral do Campus São Borja

Deivid Dutra de Oliveira

Diretor Geral do Campus São Vicente do Sul

João Carlos de Carvalho e Silva Ribeiro

Diretor Geral do Campus Avançado Uruguaiana

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Secretaria de Comunicação

Alameda Santiago do Chile, nº 195 – Nossa Sra. das Dores – CEP 97050-685
Santa Maria - Rio Grande do Sul/RS - Tel.: (55) 3218.9800
iffarroupilha.edu.br

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
1 INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO	5
2 EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS	5
3 DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA	6
4 GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS-USUÁRIOS	9
5 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS	9
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	9
7 ANEXO.....	10
7.1. ANEXO I	10

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha apresenta o Relatório Anual de Ouvidoria, referente ao período de 01 (primeiro) de janeiro a 31 (trinta e um) de dezembro de 2018. Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às solicitações da comunidade interna e externa solicitada à autarquia, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas unidades administrativas: reitoria e os 11 (onze) campi do Instituto Federal Farroupilha em funcionamento.

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha configura-se como o espaço para o exercício da cidadania. Instituída pela Portaria nº 829/2012. A Ouvidoria é o canal de comunicação entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas e pedagógicas do Instituto, visando à melhoria dos processos institucionais e o aperfeiçoamento dos processos democráticos com transparência.

Na Ouvidoria o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões

sobre as atividades desenvolvidas pela Instituição, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno do Instituto Federal Farroupilha (servidores, alunos, contratados terceirizados e estagiários), quanto o público externo (população em geral). Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações, e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão.

As informações apresentadas no presente relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas durante o exercício de 2018. Tem por finalidade subsidiar a gestão na melhoria dos serviços prestados, cumprindo o que determina o artigo 14, II, e 15 da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, a qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

1 INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria funciona nas dependências da Reitoria do Instituto Federal Farroupilha, situada na Alameda Santiago do Chile, 195 bairro Nossa Sra. das Dores, Santa Maria/RS, com horário de atendimento das 08h00min as 17h00min.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através do sistema de Ouvidorias do Poder Executivo (e-OUV), disponível na página da Ouvidoria, no site do Instituto Federal Farroupilha (www.iffarroupilha.edu.br), do e-mail: ouvidoria@iffarroupilha.edu.br, de ligação telefônica através do número (55) 3218-9839, bem como através de atendimento presencial.

ACESSE:

➔ *ouvidoria IF Farroupilha*

<https://iffarroupilha.edu.br/ouvidoria-iff/apresenta%C3%A7%C3%A3o>

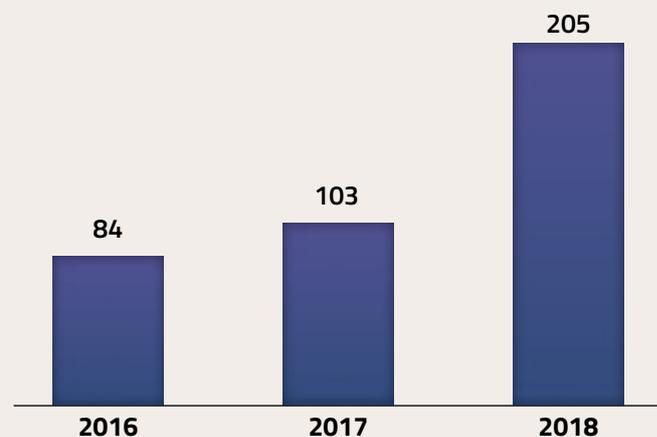
A Ouvidoria do IF Farroupilha não possui sistema próprio para o controle das demandas. Portanto, a autarquia utiliza somente o sistema e-OUV.

A Instrução Normativa nº 05, de 18 de junho de 2018, da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, determina no artigo 9º que as manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio e-OUV. Ainda no § 2º do artigo 09, estabelece que todas as manifestações que não forem originárias do e-OUV devem ser inseridas no sistema. Deste modo, em cumprimento a IN as manifestações recebidas por e-mail e as realizadas presencialmente na Ouvidoria do IFFar são registradas no e-OUV, por meio da funcionalidade Registrar Manifestação para o Cidadão.

2 EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS

A Ouvidoria registrou crescimento no número de demandas recebidas e tratadas nos últimos três anos. Em relação ao ano de 2017 o quantitativo de manifestações de ouvidoria no IF Farroupilha quase duplicou. O gráfico a seguir demonstra a evolução das manifestações de ouvidoria recepcionadas de 2016 a 2018 no IF Farroupilha.

EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS E-OUV IF FARROUPILHA



3 DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA

Ao longo de 2018 a Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha recebeu 205 (duzentas e cinco) manifestações. Quatro manifestações foram arquivadas. Duas por requisição do manifestante e duas por serem duplicadas. O gráfico na página seguinte demonstra o volume de manifestações recebidas mês a mês.

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria em 2018, a forma de acesso mais utilizada foi o sistema de Ouvidorias da CGU (e-OUV), o qual foi utilizado 136 (cento e trinta e seis) vezes, ou seja, 66% das manifestações registradas. No e-mail institucional foram recebidas 69 (sessenta e nove) manifestações, 34% das manifestações registradas. Não houve registro de manifestação realizadas por telefone e pessoalmente na sede da Ouvidoria.

As manifestações recebidas na Ouvidoria em 2018 foram classificadas nas seguintes categorias: Denúncia, Reclamação, Comunicação, Solicitação, Sugestão e Elogio. As solicitações foram as manifestações re-

correntes com 69 (sessenta e nove) registros, na sequência as denúncias tiveram 63 (sessenta e três), seguidas das comunicações com 42 (quarenta e dois), reclamações 27 (vinte e sete) e 04 (quatro) sugestões. Não houve registro de elogio.

Os dados apresentados neste relatório também foram computados e classificados conforme o Público: comunidade externa, discente, docente, técnico administrativo em educação (TAE) e anônima. O registro de modo anônimo ocorre quando no sistema do Sistema de Ouvidorias (e-OUV), disponibilizado pela Controladoria Geral da União (CGU), o demandante escolhe não se identificar.

O gráfico na página seguinte demonstra a participação da comunidade externa e comunidade interna nas manifestações realizadas no ano de 2018.

A seguir, as unidades que possuem maior número de demandas no ano de 2018: Reitoria, Campus São Vicente do Sul, seguida do campus Santo Ângelo. No gráfico a baixo pode-se observar a distribuição das demandas

recebida pelo canal e-OUV referentes a cada unidade administrativa do Instituto no ano de 2018.

A Reitoria foi a unidade mais demandada, pois as questões referentes gestão de pessoas e a administração são direcionadas a sede administrativa. O Campus São Vivente do Sul ocupou a segunda posição devido a recepção de repetidas manifestações (33) de igual teor realizadas de modo anônimo no e-OUV.

A seguir destacamos as demandas recebidas por assunto em 2018. O maior número de manifestações foram referentes a gestão de pessoas (41), concurso (26) e administração (11).

O gráfico que segue detalha a distribuição das demandas por assunto, conforme registrado no Painel Resolveu, criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>:

ACESSE:

➔ *Painel Resolveu*,
<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>:

O Painel Resolveu é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-OUV. O painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social. O Anexo I apresenta os dados referentes à Ouvidoria do IFFar em 2018.

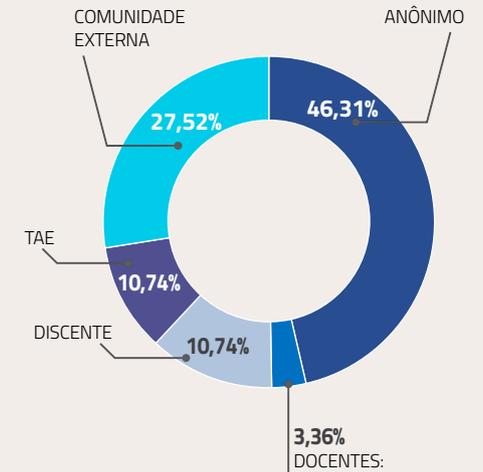
O prazo estabelecido na Instrução Normativa nº 05, de 18 de junho de 2018, da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União para a Ouvidoria tratar as manifestações é de 30 dias, prorrogáveis, mediante justificativa por mais 30 dias. As manifestações de 2018 foram todas respondidas. O tempo médio de resposta foi de 20,33 dias.

DEMANDAS

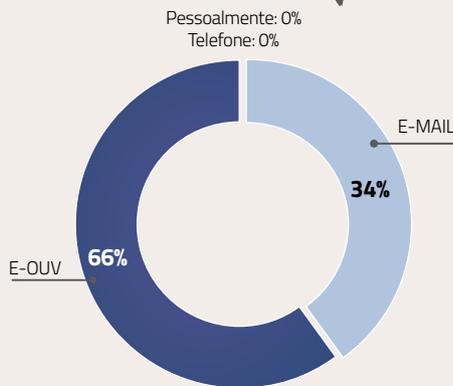
Evolução mensal do número de atendimentos pela Ouvidoria



Demandas Recebidas pela Ouvidoria do IF Farroupilha - Por Público



Formas de acesso a Ouvidoria do IF Farroupilha - 2018



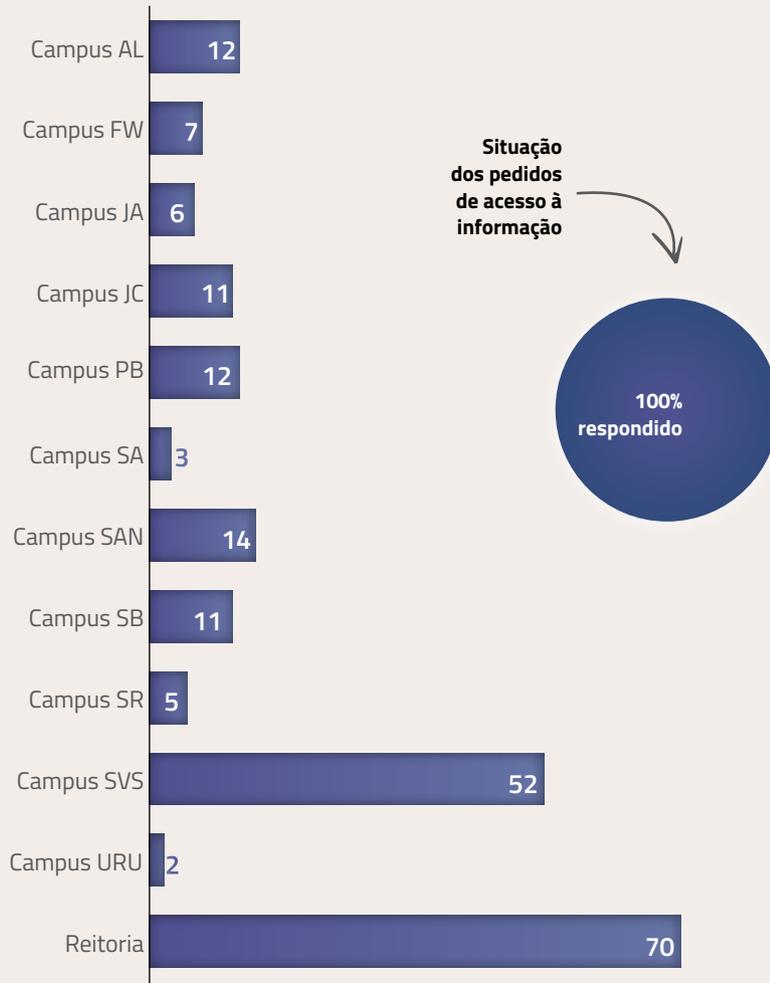
Demandas Recebidas pela Ouvidoria do IF Farroupilha - Por categoria



- DOCENTES 3,36%
- DISCENTE: 12,08%
- TAE: 10,74%
- Anônimo: 46,31%
- Comunidade Externa: 27,52%

DEMANDAS

Manifestações por unidade destinatária



DEMANDAS POR ASSUNTO

Gestão de pessoas	41	Matrículas	2
Concurso	26	Comunicações	2
Administração	11	Campus	2
Conduta Docente	7	Gestão	2
Educação Superior	6	Graduação	1
Instituto Federal	6	Conduta Técnico-Administrativa	1
Ouvidoria	5	Políticas para as Mulheres	1
Educação	5	Certidões e Declarações	1
Processo Seletivo	5	Assistência à criança e ao	1
Educação Profissionalizante	4	Relações internacionais	1
Frequência de Servidores	4	Certificado ou diploma	1
Ensino Superior	4	Licitações	1
Ações	3	Educação a distância	1
Assistência Estudantil	3	Pró-reitoria de Administração	1
Recursos Humanos	3	Curso Técnico	1
Outros	3	Benefício	1
Cotas	2	Energia Elétrica	1
Conduta Técnico-Administrativo	2	Patrimônio	1
Agente Público	2	Ensino	1
Segurança e Ordem Pública	2	Denúncia de irregularidade de	1
Auxílio	2	Administração e Planejamento	1
Bibliotecas	2	Acessibilidade	1
Relações Interepessoais	2	Serviço de informação ao cidadão	1
Fiscalização	2	Pesquisa	1
Serviços Públicos	2	Infraestrutura e manutenção	1
Sistemas de Tecnologia da	2	Participação em eventos	1
Corrupção	2	Serviços e sistemas	1
Transparência	2	Diversa	1
SISU	2	Planejamento e Orçamento	1

4 GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS-USUÁRIOS

No último trimestre de 2018 o sistema e-OUV contou com a implementação de uma nova funcionalidade, a qual permite ao cidadão avaliar a resolatividade de sua demanda. A Ouvidoria do IFFar teve duas avaliações no período apenas. Das avaliações os usuários responderam estarem muito satisfeitos com as respostas recebidas. Portanto, a média da Ouvidoria ficou em 100% de satisfação. **No Anexo I podem ser observados esses dados.**

5 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha procura conduzir o processo das demandas recebidas através das seguintes providências:

Resposta imediata: sempre que possível, a Ouvidoria responde às demandas recebidas de forma imediata, a partir das informações que estão disponíveis e publicadas no site do Instituto Federal Farroupilha;

- » Encaminhamento a unidade administrativa: quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas ao Gabinete/Pró-reitorias/*Campus* do Instituto com o intuito de solicitar a manifestação e providências porventura cabíveis, receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento aos cidadãos;
- » Orientação ao cidadão: dar ciência de todas as movimentações ao manifestante, em alguns casos específicos, a Ouvidoria orienta o cidadão a entrar em contato diretamente com o setor responsável pelo atendimento à manifestação, para que esses possam analisar a situação e dar os devidos encaminhamentos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial, e recebam a devida resposta no menor tempo possível, incentivando o cidadão a assumir seu papel no controle social.

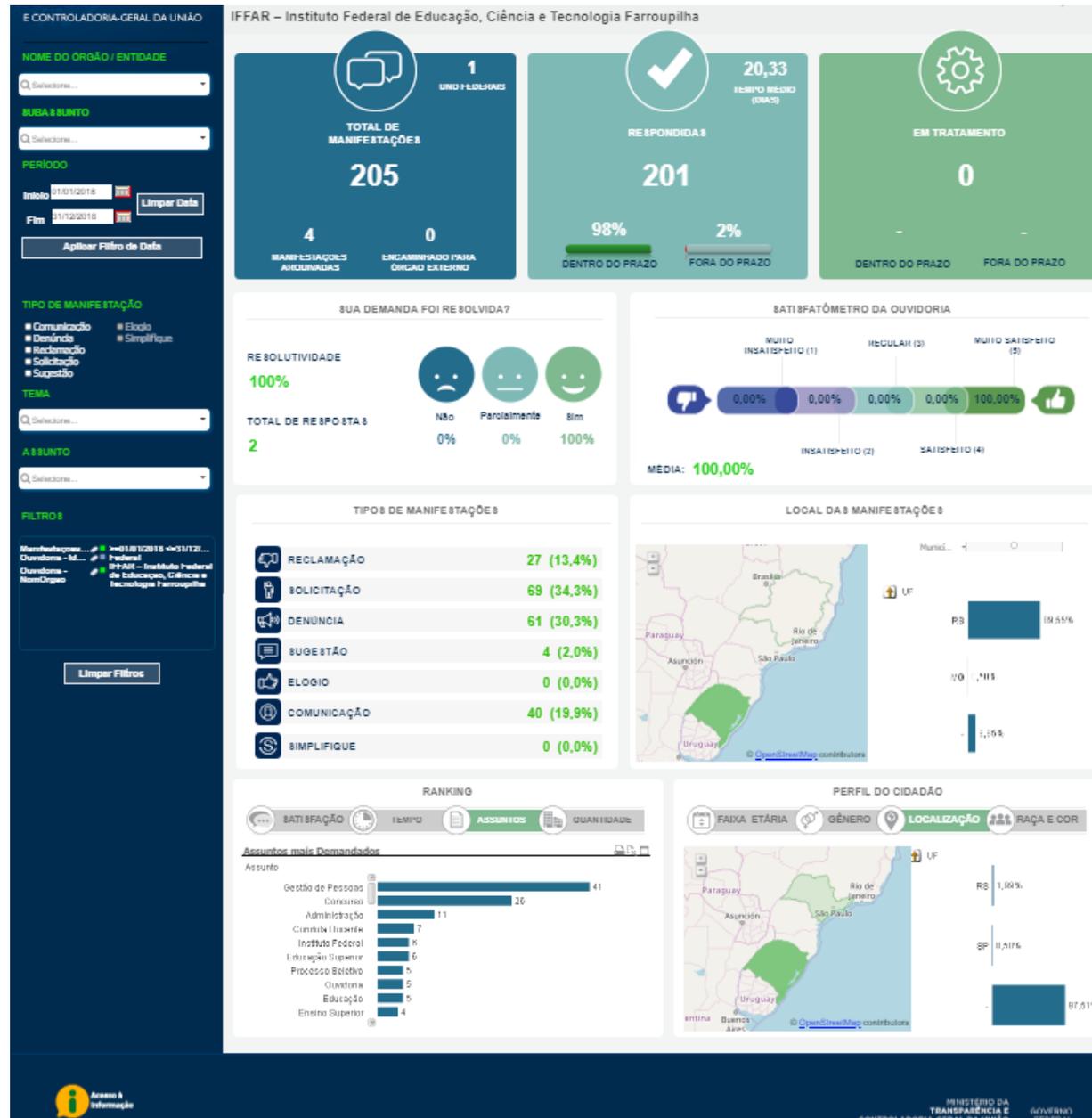
Os dados estatísticos reunidos e analisados nesse relatório demonstram a participação social ocorrida através da Ouvidoria. O exercício da cidadania realizado por meio desse canal de atendimento permite a autarquia aprimorar continuamente os serviços públicos ofertados para melhor atender a sociedade.

7 ANEXO

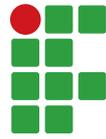
7.1. ANEXO I

Captura da tela do Painel Resolveu?

Dados da Ouvidoria do IFFar de 2018.



<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



INSTITUTO FEDERAL
Farroupilha

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA
ALAMEDA SANTIAGO DO CHILE, 195 | NOSSA SRA. DAS DORES - CEP 97050-685
SANTA MARIA | RIO GRANDE DO SUL
(55) 3218-9800 | IFFARROUPILHA.EDU.BR