



OUVIDORIA GERAL DO IFPE

Relatório de Atividades 2016

Ouvidora Geral - JEANE MEDEIROS
Ouvidoria@reitoria.ifpe.edu.br

OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2016

A Ouvidoria Geral do IFPE mais um ano vêm prestar conta de suas atividades com o objetivo de oferecer às comunidades interna e externa ao IFPE informações referentes ao atendimento prestado em suas diferentes tipologias. A Ouvidoria Geral integra a estrutura organizacional do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco - IFPE, e tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, atuando como um canal de interlocução com a sociedade, com vistas a mediar as relações entre a Administração Pública e o cidadão, propondo ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes. Sempre apoiada pela gestão do Reitoria, buscamos a excelência de nosso serviço com responsabilidade e respeito aos que buscam a Ouvidoria Geral.

A fim de possibilitar o recebimento, registro e processamento de consultas, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios provenientes de demandas espontâneas emanadas de cidadãos, a Ouvidoria disponibiliza um “Formulário Eletrônico de Manifestações” desenvolvido pela DADT (Diretoria de Avaliação e Desenvolvimento de Tecnologias) do IFPE disponível no endereço <http://portal.ifpe.edu.br/campus/reitoria/index.jsf>, o atendimento presencial e por telefone de segunda a sexta-feira no horário das 8:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 horas.

A Ouvidoria Geral do IFPE encontra-se na Reitoria do IFPE e oferece suporte às Ouvidorias Sistêmicas (localizadas nos 16 diferentes *Campi* do IFPE, a saber: Abreu e Lima, Afogados da Ingazeira, Barreiros, Belo Jardim, Cabo de Santo Agostinho, Caruaru, EAD, Garanhuns, Igarassu, Ipojuca, Jaboatão dos Guararapes, Olinda, Palmares, Paulista, Pesqueira, Recife e Vitória de Santo Antão no intuito de fornecer informações acerca da Lei de Acesso à Informação e dirimir eventuais dúvidas.

A Ouvidoria Geral promove sua própria divulgação através de cartazes dispostos em lugares de grande circulação nos *Campi* do IFPE, cartilhas distribuídas aos alunos e servidores dos *Campi* e através da página do IFPE. Além disso é realizado a prestação de contas de suas atividades em reunião de Gestores a fim de levar ao conhecimento da comunidade acadêmica sua importância como mediadora das diversas manifestações recebidas.

O presente relatório tem como finalidade o cumprimento do disposto no Cap. 9º, do Regimento Interno da Ouvidoria Geral do IFPE, aprovado pela Resolução CONSUP Nº 33, de 02 de julho de 2015, que trata da elaboração e divulgação de relatório anual de suas atividades à Reitora e ao Conselho Superior do IFPE.

Os dados em que se baseia este relatório têm como referência as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral no período de janeiro a dezembro de 2016, período durante o qual foram totalizadas 219 (Duzentas e dezenove), 591% a mais do total de manifestações registradas no ano anterior (Figura 1). Do total de manifestações recebidas no ano de 2016; 176 (cento e setenta e seis) foram na forma pedido de informação, 17 (dezesete) como reclamação, 17 (dezesete) na forma de denúncia, 6 (seis) como crítica e 3 (três) na forma de sugestão (Figura 2).

Atribuímos tão representativo aumento no número de demandas recebidas no ano de 2016 ao trabalho de divulgação da Ouvidoria junto aos cursos no ato do recebimento dos alunos em cada início de período, e ao sentimento de confiança dos usuários quanto ao tratamento das demandas pela Ouvidoria e a Cooperação de todos os setores que tão rapidamente atendem a Ouvidoria. É sempre colocado em reuniões de gestores, a necessidade de celeridade no atendimento das demandas e o compromisso de todos no pleno funcionamento dos serviços da Ouvidoria e no atendimento a Lei de Acesso a Informação.

A maior procura por pedido de informação foi registrado no mês de junho (36), o maior número de reclamações (3) ocorreu em abril, agosto e setembro. No mês de setembro, outubro e dezembro registrou-se os maiores números de denúncias (3). Foi registrado apenas uma crítica nos meses de abril, maio, junho, julho, agosto e dezembro. O maior número de sugestões (2), foi registrado no mês de julho (Figura 3).

Dessa maneira, podemos concluir que o ano de 2016 foi de grande importância para a Ouvidoria Geral e que de certa forma podemos contribuir com o melhoramento dos serviços prestados pelo IFPE. Agradecemos imensamente a gestão e a Reitora Profa. Anália Keila que não mede esforços em contribuir com a valorização da Ouvidoria Geral e as Ouvidorias Sistêmicas nos *Campi*, sempre no intuito de fortalecer a democratização das informações.

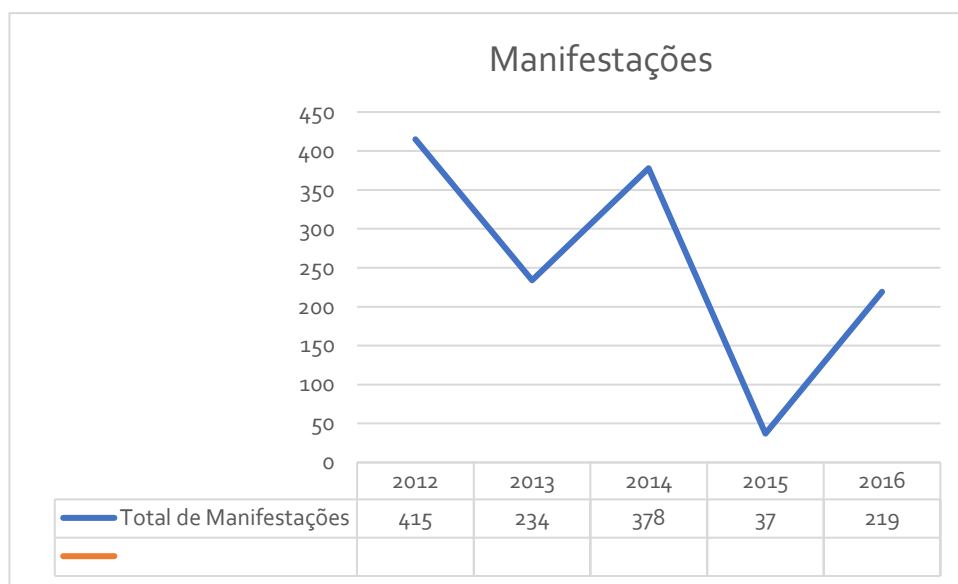


Figura 1. Comparativo de manifestações recebidas na Ouvidoria nos anos de 2012 a 2016

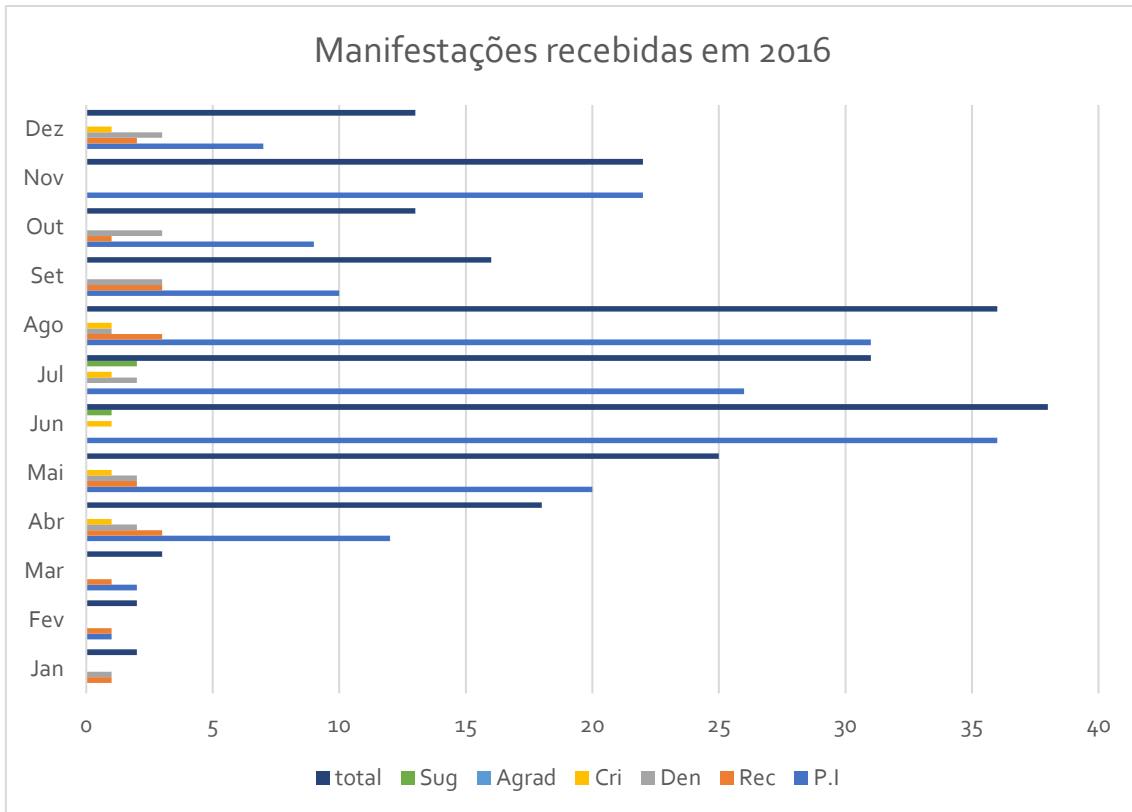


Figura 2. Total de manifestações recebidas na Ouvidoria Geral no ano de 2016

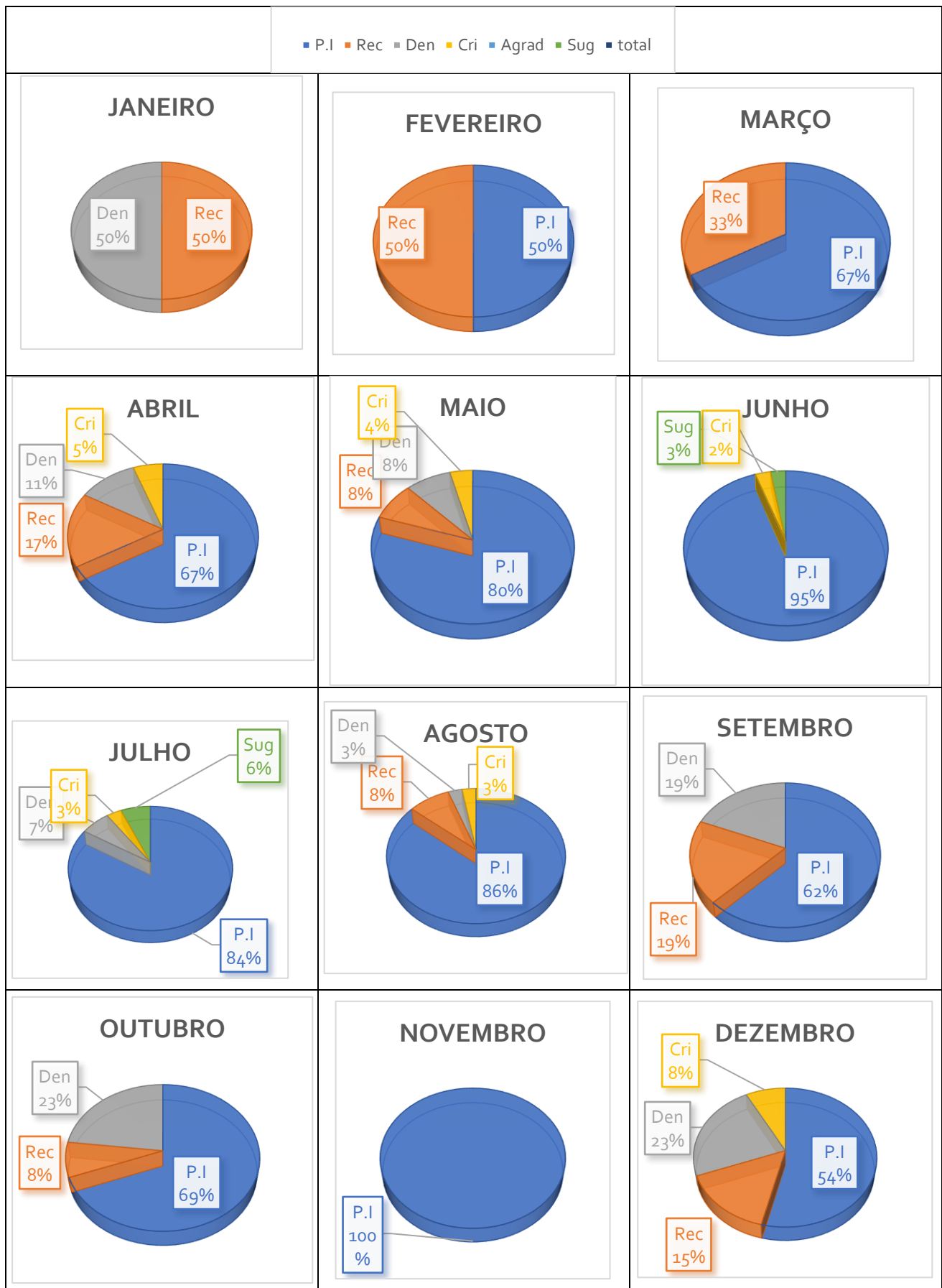


Figura 3. Distribuição das manifestações recebidas na Ouvidoria Geral no ano de 2016