



OUVIDORIA GERAL DO IFPE
Relatório Anual de Atividades
2019

Relatório Anual de Atividades

A Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco- IFPE, vem por meio deste relatório prestar contas à comunidade acadêmica acerca das atividades desenvolvidas e os resultados alcançados no ano de 2019. A Ouvidoria é um canal de comunicação que atua como instância da Reitoria, no sentido de promover a interlocução entre a Instituição e as comunidades interna e externa, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Instituição. A missão da Ouvidoria Geral é interpretar as demandas de forma sistêmica, para delas inferir eventuais oportunidades de melhoria.

A Ouvidoria Geral do IFPE tem atuado de acordo com seu Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 33/2015/CONSUP, e vem desenvolvendo dentre outras competências a de oferecer suporte às Ouvidorias dos *Campi*, no intuito de fornecer informações acerca da legislação pertinente e dirimir eventuais dúvidas. Em 2019 a Ouvidoria Geral promoveu, com o apoio da Controladoria Geral da União/ PE, o Encontro de Ouvidores do IFPE que teve como objetivo central prestar orientações acerca da atuação das Ouvidoria nos *Campi*.

Dentro de suas prerrogativas a Ouvidoria Geral atua no recebimento e no tratamento adequado das manifestações dos cidadãos. Em 2018 a Ouvidoria Geral do IFPE aderiu ao Sistema Federal de Ouvidorias (e-OUV) e em 2019 passou a utilizá-lo como canal para o recebimento das manifestações. A adesão ao sistema ampliou a segurança do trabalho da Ouvidoria, permitindo um atendimento mais rápido aos cidadãos, além de representar um salto de qualidade na gestão das atividades da Ouvidoria.

Com vistas a atender ao que dispõe a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa de Usuário de Serviços Públicos, a Controladoria Geral da União (CGU) optou por integrar o sistema governamental de ouvidoria (e-Ouv) e de acesso à informação (e-Sic) criando a “Plataforma FalaBR”, essa integração nos sistemas governamentais trouxe à necessidade de articulação entre a atuação da Ouvidoria Geral e da Diretoria de Controladoria, instância responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), já que os dois canais de comunicação com a sociedade estão reunidos em uma mesma plataforma.

Os dados em que se baseiam este relatório têm como referência as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral no período de janeiro a dezembro de 2019, período durante o qual foram totalizadas 171 demandas (cento e setenta e uma), nove a mais do que o total registrado no ano anterior, com tempo médio de resposta de 18 dias. Do total de manifestações recebidas no ano de 2019: 49 (quarenta e nove) foram na forma de denúncia, 39 (trinta e nove) como comunicação, 37 (trinta e sete) na forma de reclamação, 36 (trinta e seis) como solicitação de providências, 1 (uma) sugestão e 1 (um) elogio.

1. ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA GERAL - 2019

Não é possível distinguir a eficiência do serviço prestado pela Ouvidoria Geral do IFPE sem comparar os seus resultados com os demais resultados alcançados pelas Ouvidorias dos Institutos da Rede Federal, essa análise é possível através do Painel *Resolve!* que reúne informações sobre os atendimentos de ouvidorias públicas e permite pesquisar, examinar e comparar informações de forma interativa.

O gráfico abaixo, elaborado pela Unidade de Gestão da Integridade do IFRS, com dados do sistema e-OUV, mostra que dentre as Ouvidorias dos Institutos da Rede Federal que utilizam o referido sistema, a **Ouvidoria do IFPE** possui a maior quantidade de avaliações positivas (satisfeito ou muito satisfeito) em relação ao atendimento recebido, isso demonstra o nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados por esta Ouvidoria Geral.

Gráfico 1: Quantidade de avaliações satisfeito e muito satisfeito em 2019

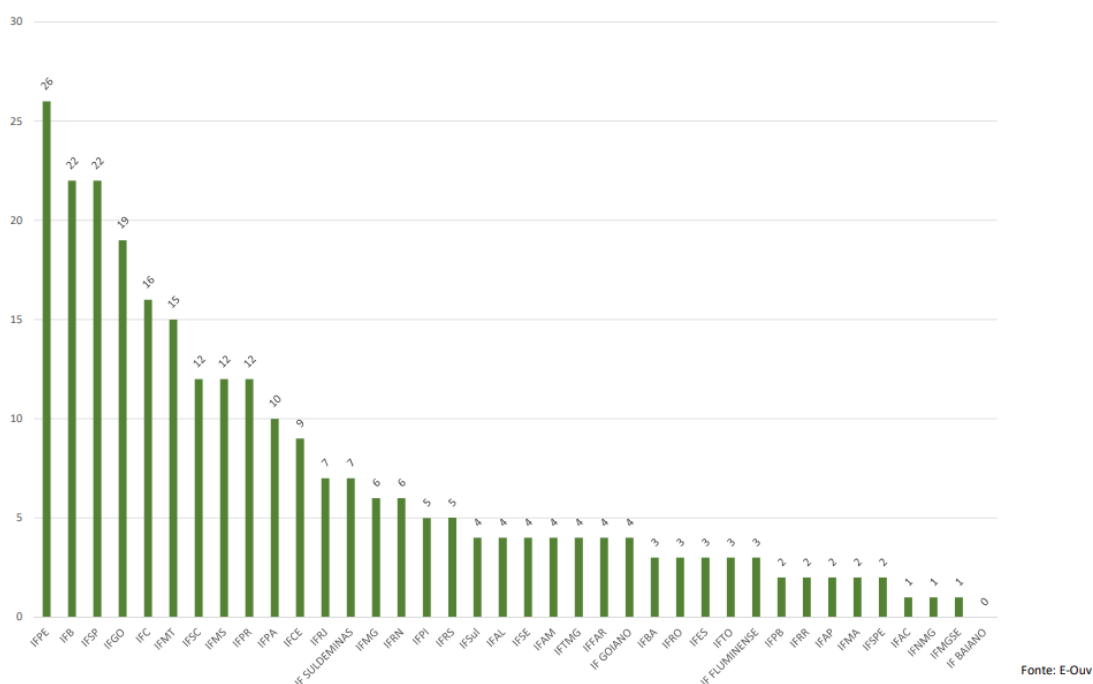


Gráfico 2: Nível de satisfação da Ouvidoria do IFPE em 2019



A resolutividade das demandas registradas na Ouvidoria Geral é extraída da pesquisa de satisfação dos usuários com base na pergunta “Sua demanda foi atendida?”, considerando o universo de 55 respondentes, o desempenho de Resolutividade da Ouvidoria do IFPE é de 69%, o que demonstra a efetividade dos serviços desse canal de participação e controle social.

Gráfico 3: Nível de resolutividade da Ouvidoria do IFPE em 2019



Nesse contexto, no ano de 2019, a Ouvidoria Geral do IFPE alcançou a marca de 100% das manifestações respondidas dentro do prazo legal, acima do desempenho médio dos órgãos federais, que é de 92% – conforme dados disponíveis no Painel *Resolveu*.

Gráfico 4: Situação das manifestações em 2019



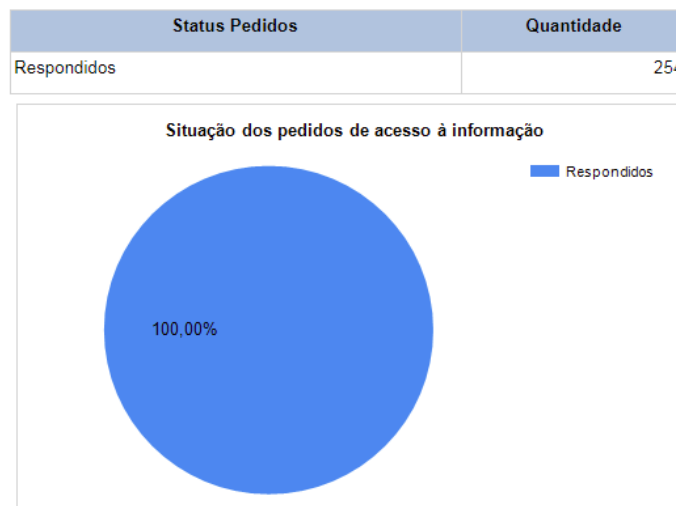
1.1 Característica das Manifestações de Ouvidoria em 2019

As tipologias predominantes nesse período foram: “Denúncia”, “Comunicação”, “Solicitação” e “Reclamação” representando, respectivamente, 30,1%; 23,9%; 22,7% e 22,1%, sendo que as tipologias “Sugestão” e “Elogio” representaram os 2,0% restantes. O quantitativo de manifestações registradas como “denúncia” e “comunicação” (tipo de denúncia anônima), aumentou significativamente em relação ao ano anterior, esse aumento se deu em virtude da criação da Política de Integridade do IFPE que institui a Ouvidoria Geral como canal único para o recebimento de denúncias na Instituição.

Gráfico 5: Tipos de manifestações recebidas em 2019



1.2 Característica dos Pedidos de Acesso à informação registrados no sistema e-SIC em 2019:



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	352	Total de solicitantes:	190
Perguntas por pedido:	1,39	Solicitantes com um único pedido:	156

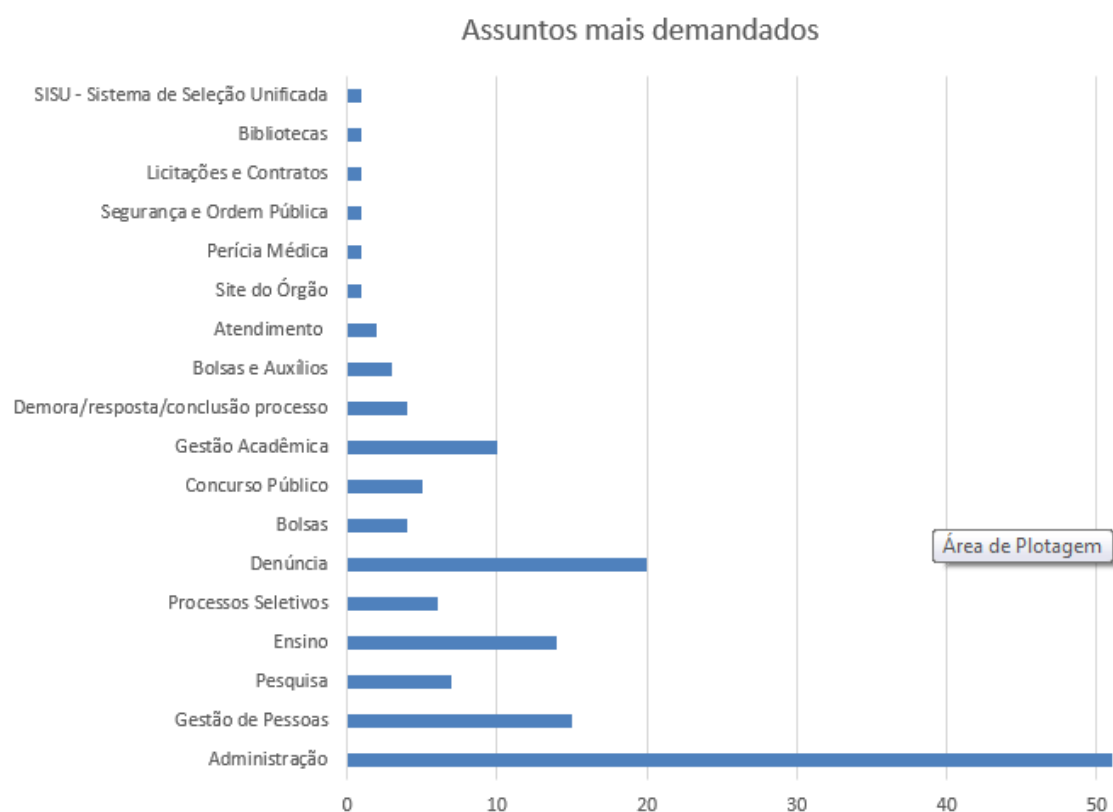
Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Trabalho - Profissões e ocupações	109	42,91%
Educação - Educação profissional e tecnológica	30	11,81%
Trabalho - Mercado de trabalho	20	7,87%

2. PARTICIPAÇÃO SOCIAL E DEMANDAS POR MELHORIAS

No desenvolvimento das atividades a Ouvidoria Geral manteve diálogo constante com as instâncias sistêmicas da Reitoria, no sentido de apresentar as demandas mais recorrentes, analisando os pontos de vista e as expectativas da comunidade, com vistas a promover uma reflexão institucional e possíveis melhorias.

Na perspectiva de colaborar com a melhoria dos serviços prestados e subsidiar os gestores com dados que resultem no aperfeiçoamento de suas ações, apresentam-se no gráfico abaixo, o levantamento dos assuntos mais demandados nas manifestações registradas no ano de 2019. Como pode ser visto, as questões mais demandadas estão relacionadas à *Administração, Gestão de Pessoas e Gestão Acadêmica do IFPE*.

Gráfico 6: RANKING dos assuntos mais demandados nas manifestações de ouvidoria em 2019



2.1 DESAFIOS DA OUVIDORIA

- Atualizar o Regimento Geral da Ouvidoria do IFPE e Cartilha à luz das novas legislações promulgadas em 2019 sobre a temática;
- Atender à Instrução Normativa Nº 19 de 03 de dezembro de 2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, a qual estabelece regras para o RECEBIMENTO EXCLUSIVO de Manifestações/Demandas de Ouvidoria, através das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (Sistema eletrônico e-Ouv) coordenadas pela Ouvidoria Geral da União (OGU);

- Intensificar o contato com as Ouvidorias dos Campi do IFPE no sentido de prestar orientações e esclarecer dúvidas;
- Aumentar a interação com o público-alvo principal que é a comunidade interna, intensificando os esforços de comunicação com objetivo de esclarecer o papel institucional e importância estratégica desse canal no sistema de garantia de direitos e prevenção de riscos a Instituição;
- Colaborar nas ações de implantação do Plano de Dados Abertos do IFPE, instituído por meio da Portaria IFPE/GR Nº 1.582 de 16 de novembro de 2018;
- Participar como membro do Núcleo de Gestão de Riscos do IFPE, estabelecido na Política de Gestão de Riscos do IFPE, Resolução CONSUP nº 57 de 2018.

Ouvidora Geral - Natália Veloso
ouvidoria@reitoria.ifpe.edu.br