



OUVIDORIA GERAL DO IFPE

Relatório de Atividades 2018

Ouidora Geral – Natália Tibéria Veloso de Santana
Ouvidoria@reitoria.ifpe.edu.br

OUVIDORIA GERAL

Relatório de atividades

2018

A Ouvidoria Geral do IFPE integra a estrutura organizacional do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco(IFPE) e consiste em um canal de interlocução entre os cidadãos e a administração pública, promovendo a melhoria dos serviços prestados. É de natureza mediadora, sem caráter administrativo deliberativo, e tem como missão, segundo a Ouvidoria Geral da União (OGU), promover a democracia e a efetividade dos direitos humanos, através da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

O presente relatório de atividades da Ouvidoria Geral refere-se ao ano de 2018 e pretende, em observância à LEI nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e ao Regimento Interno da Ouvidoria do IFPE, prestar contas à comunidade acerca das ações desenvolvidas ao longo desse período. Este relatório contempla dados estatísticos, quantitativos e qualitativos registrados pela Ouvidoria Geral.

Vale ressaltar que, em maio de 2018, houve uma mudança na designação da servidora responsável pela função de Ouvidora Geral desta Instituição por meio da publicação da Portaria IFPE/GR nº 0674/2018. Essa mudança não ocasionou solução de continuidade dos trabalhos e nem os resultados satisfatórios que habitualmente são alcançados pela Ouvidoria Geral, isso expressa a postura cada vez mais consciente da sociedade em relação ao seu direito de participação e controle das políticas públicas.

No período em questão, foram registradas **162 manifestações**, com média de aproximadamente 13 por mês, e tempo médio de resposta de 15 dias. Esse quantitativo representa um crescimento no número de manifestações em relação ao ano anterior, o que demonstra que a Ouvidoria Geral vem conquistando a confiança da comunidade, isso também se deve ao fato das demandas serem atendidas com celeridade pelas instâncias de gestão e pelos setores que compõem a estrutura administrativa desta Instituição.

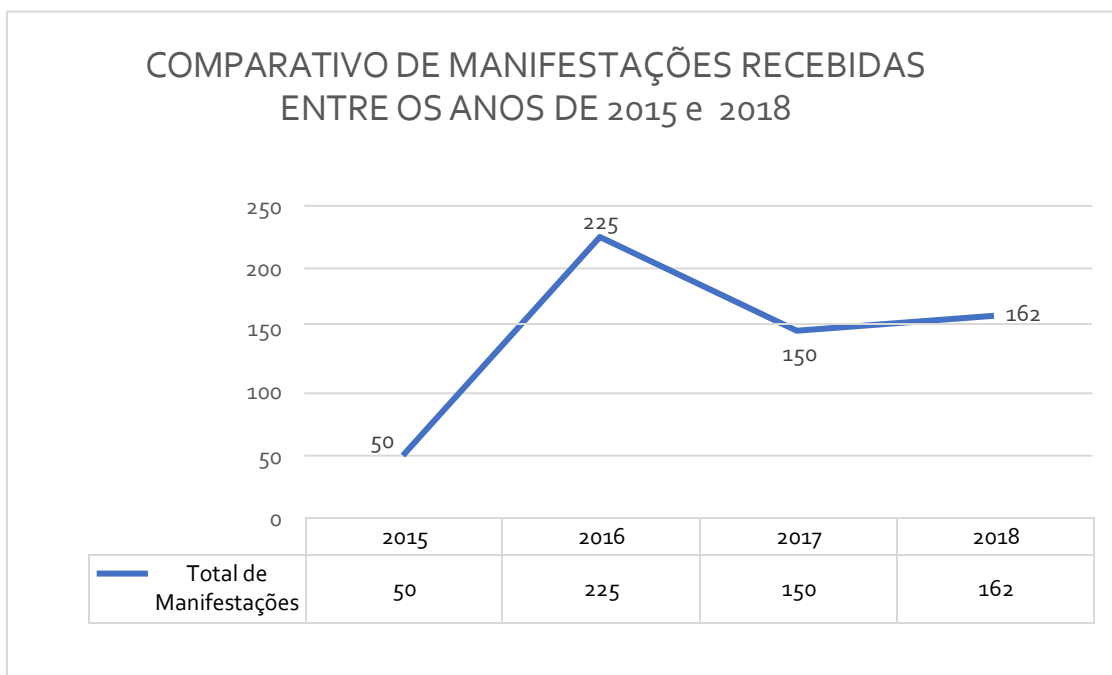


Figura 1. Comparativo de manifestações recebidas na Ouvidoria nos anos de 2015 a 2018

Em 2018, o cidadão pôde exercer seu direito de acesso à Instituição, utilizando os vários canais de comunicação colocados à sua disposição pelo IFPE, quais sejam, carta, telefone, pessoalmente ou através do e-mail: ouvidoria@reitoria.ifpe.edu.br, sendo que o principal canal de atendimento utilizado pelos usuários foi a comunicação eletrônica, conforme mostra a **Figura 2**. Cabe ressaltar que, com a promulgação do Decreto nº 9.492, de 05 de setembro 2018 que estabelece o sistema e-OUV como o único canal de recebimento das manifestações de ouvidoria, a Ouvidoria Geral do IFPE adotou as medidas necessárias para começar a utilizar esse sistema e pretende instituí-lo como plataforma única de recebimento de manifestações, em conformidade com os marcos legais aos quais está subordinada.

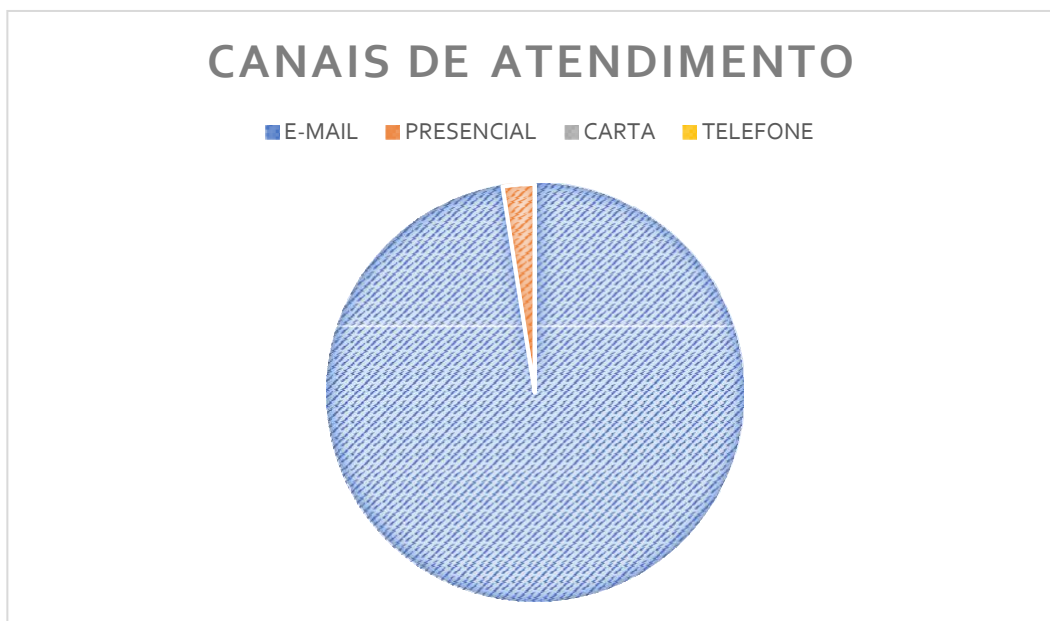


Figura 2. Canais de atendimento utilizados pelo cidadão

Esses canais de comunicação permitem a participação dos cidadãos na gestão pública e nos processos de tomada de decisão, já que cada manifestação é uma oportunidade de melhoria do serviço prestado, possibilitando o aprimoramento da atuação institucional.

É interessante ressaltar que a gestão do IFPE tem sido cada vez mais permeada pela participação da sociedade no aperfeiçoamento dos seus processos internos, e a Ouvidoria Geral tem exercido o seu papel ao preservar a identidade de quem registra uma manifestação e ao respondê-las dentro do prazo, expressando o seu compromisso ético na relação com as partes envolvidas.

Com o intuito de traçar o perfil dos cidadãos atendidos, os usuários foram categorizados em Comunidade Externa, Servidor e Estudante, também foi feito o levantamento dos usuários por gênero. Em 2018, os estudantes foram o segmento mais participativo na Ouvidoria, seguidos por servidores e comunidade externa. Não houve usuários anônimos nas manifestações recebidas, conforme mostram as figuras abaixo:

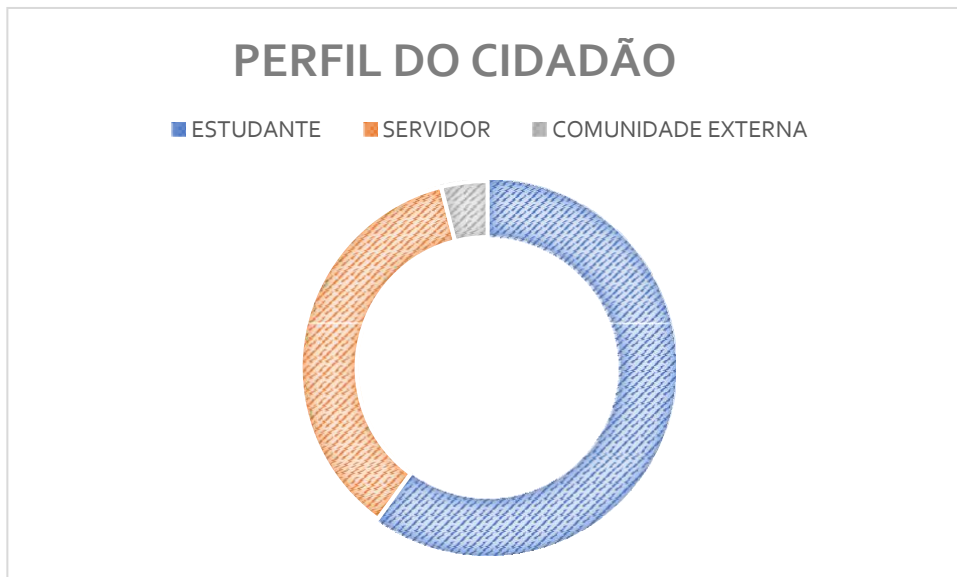


Figura 3. Perfil do cidadão atendido

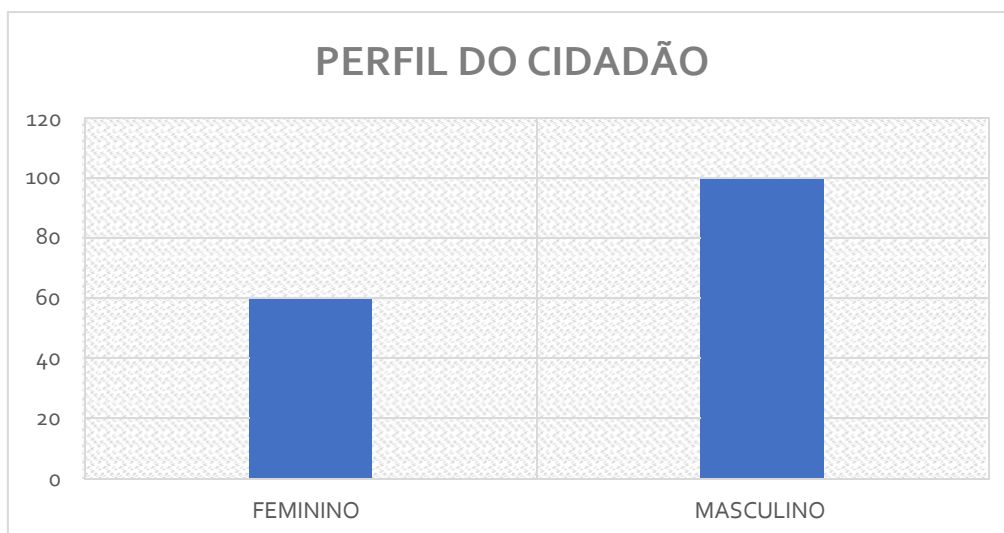


Figura 4. Perfil do cidadão atendido por gênero

As tipologias predominantes nesse período foram: “solicitação de providência”, “reclamação” e “denúncia”, representando, respectivamente, 61%; 26% e 10%, sendo que as outras tipologias representaram os 3,0 % restantes, correspondendo a 2% de elogio e 1% de sugestão (Figura 5).

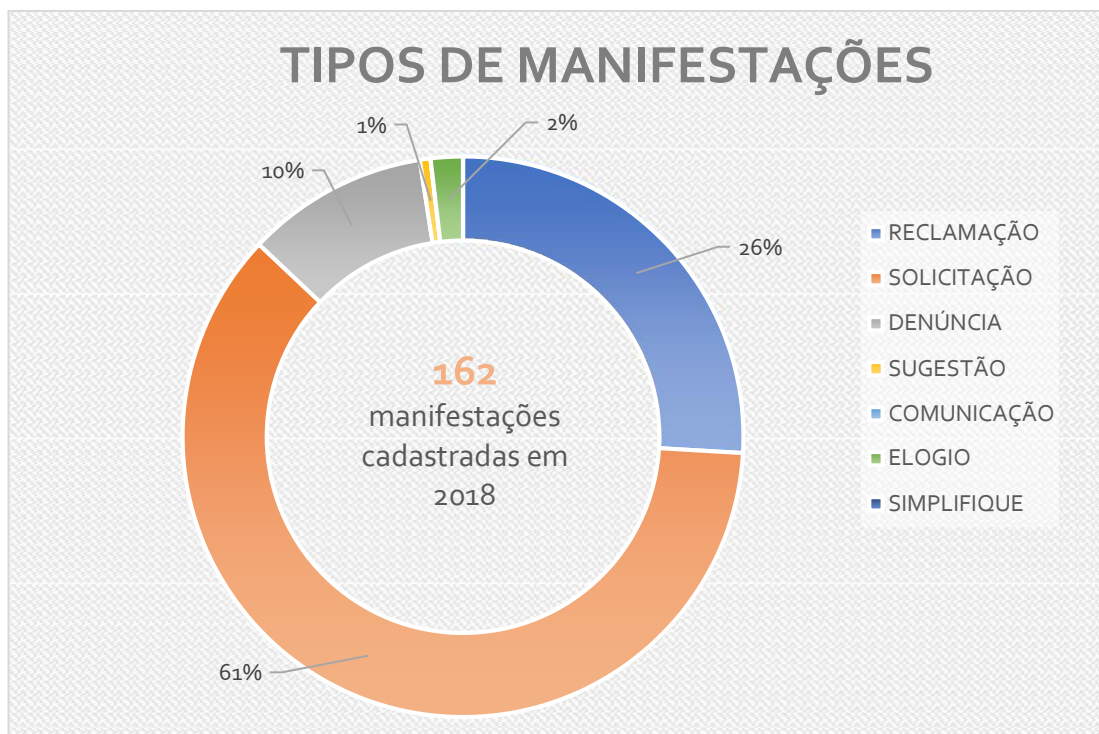


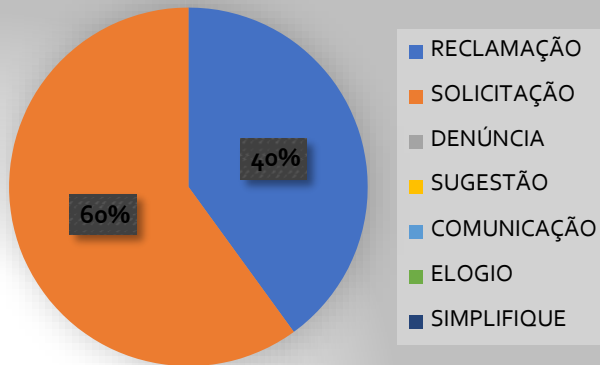
Figura 5. Classificação das manifestações recebidas na Ouvidoria Geral no ano de 2018

A partir dos dados obtidos (Figura 06), foi possível verificar a ocorrência de picos de procura nos atendimentos, em especial na tipologia “*solicitação de providências*” e “*reclamação*” com acréscimos acentuados nos períodos correspondentes ao Vestibular (início e meio do ano) e a divulgação dos resultados do ENCEJJA, o que denota a proximidade desse canal de comunicação com a comunidade discente. Isso se deve, entre outros fatores, à divulgação feita para esse público no início das aulas e no decorrer do ano por meio de cartazes e cartilhas informativas.

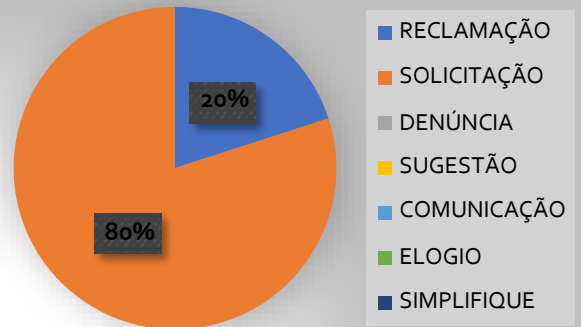
Nos meses de maio a novembro, foram registradas dezessete “*denúncias*” (Figura 06), uma das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral foi o recebimento e o tratamento dessas denúncias. Após a análise preliminar, a Ouvidoria realizou o encaminhamento da denúncia para a instância apuratória competente, a fim de ser efetivada a resolução da questão trazida pelo demandante.

Com vistas à padronização de procedimentos, a Ouvidoria Geral e as demais instâncias do Comitê de Integridade do IFPE elaboraram um fluxo interno de tratamento das denúncias, instituído pela Portaria IFPE/GR nº 1258, de 30 de agosto de 2018. Destaque-se que o IFPE vem implantando o seu Programa de Integridade, conforme determina o Decreto nº 8.420/2015 e a Ouvidoria Geral é uma das instâncias que compõem o Comitê da Gestão da Integridade, instituído por meio da Portaria IFPE/GR nº 0682.

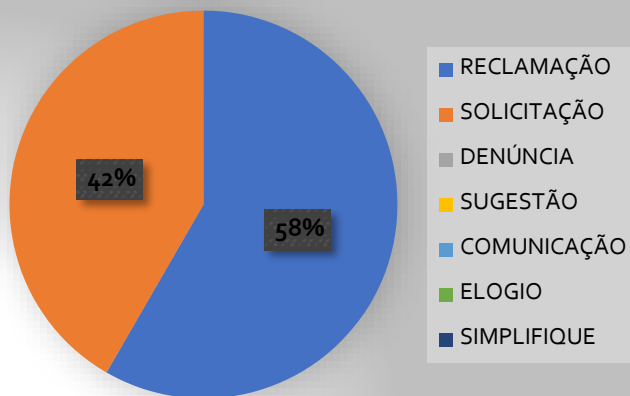
JANEIRO



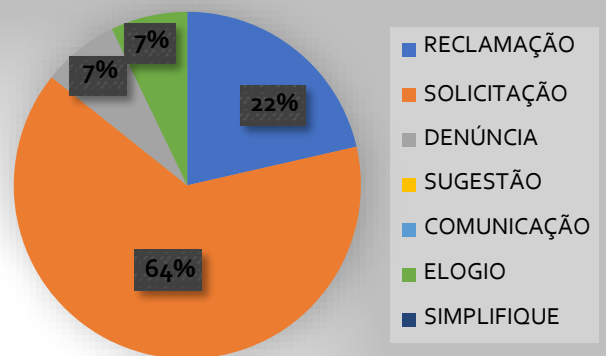
FEVEREIRO



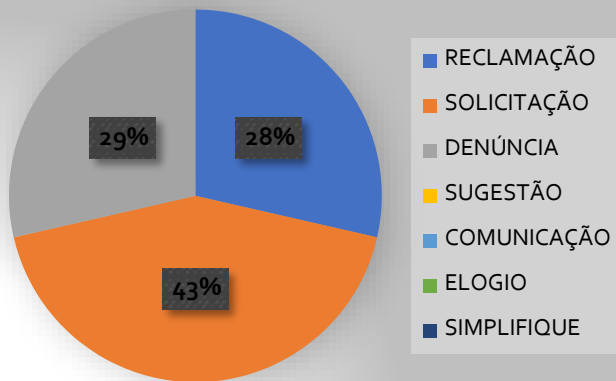
MARÇO



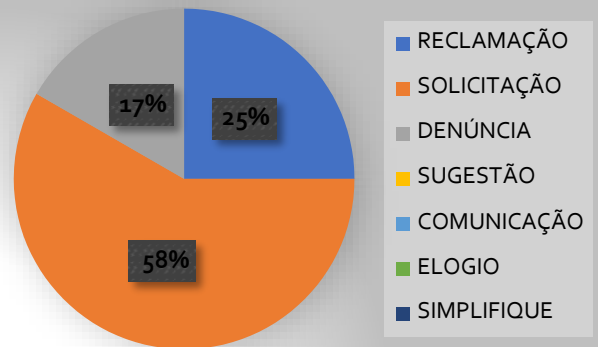
ABRIL



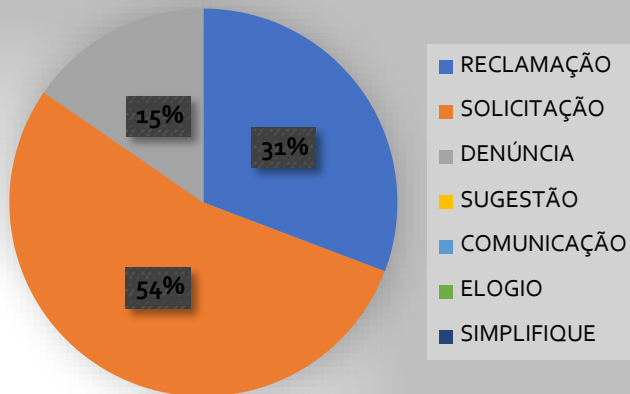
MAIO



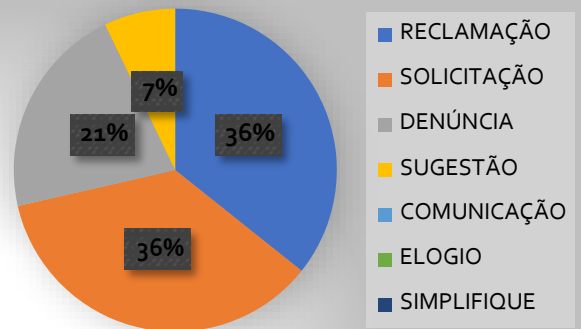
JUNHO



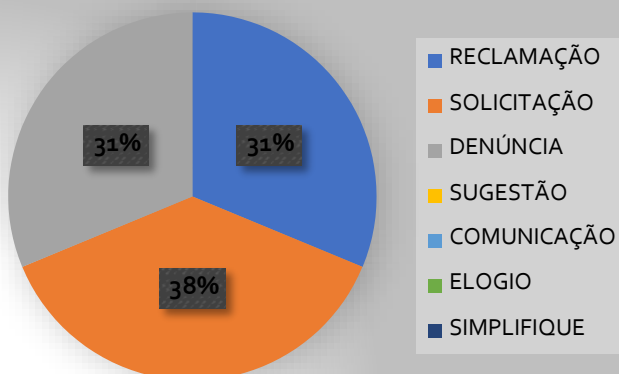
JULHO



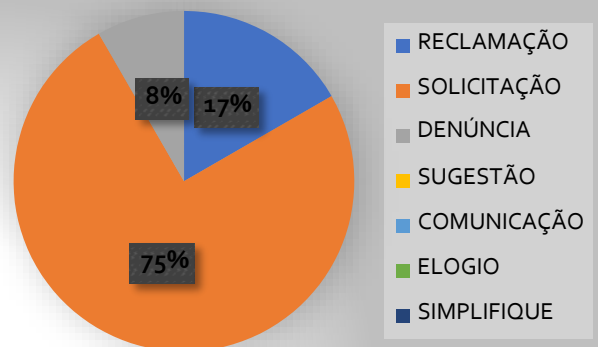
AGOSTO



SETEMBRO



OUTUBRO



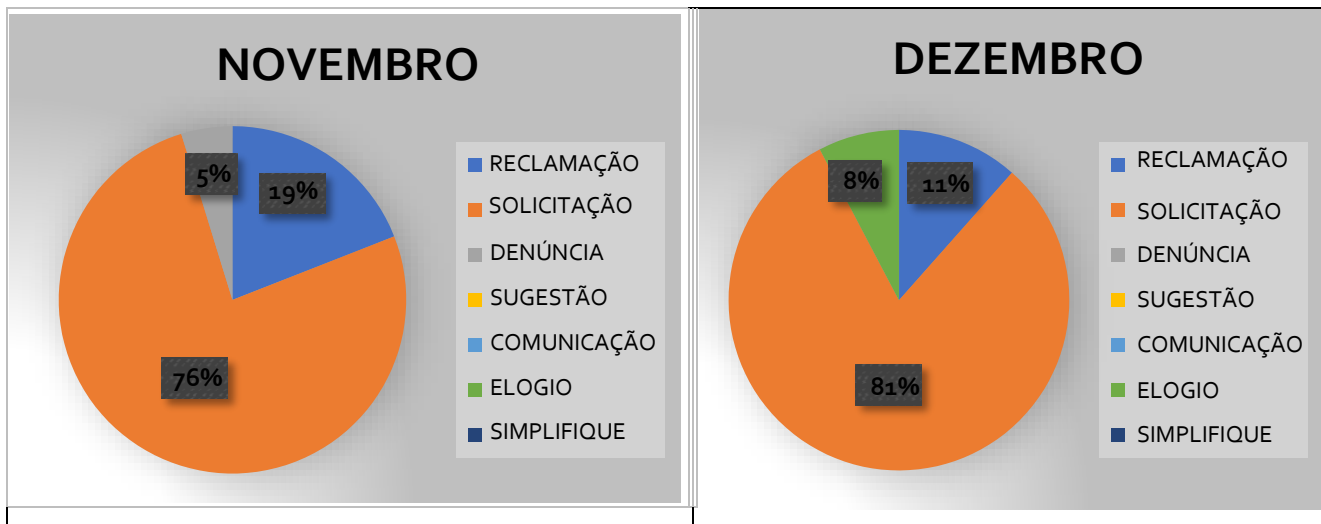


Figura 6. Distribuição das manifestações recebidas na Ouvidoria Geral no ano de 2018 por tipologia

As avaliações positivas recebidas pela Ouvidoria, por meio das manifestações de elogio, demonstram, em certa medida, a satisfação dos usuários em relação às respostas recebidas ao perceber que suas manifestações influenciaram de alguma forma as ações dos agentes públicos e contribuíram para o aprimoramento da administração pública.

Na perspectiva de colaborar com excelência dos serviços prestados e subsidiar os gestores com dados que resultem no aperfeiçoamento de suas ações, apresentam-se na (Figura 7) o levantamento dos temas, frequentemente, apontados nas manifestações registradas nesta Ouvidoria Geral, no ano de 2018.

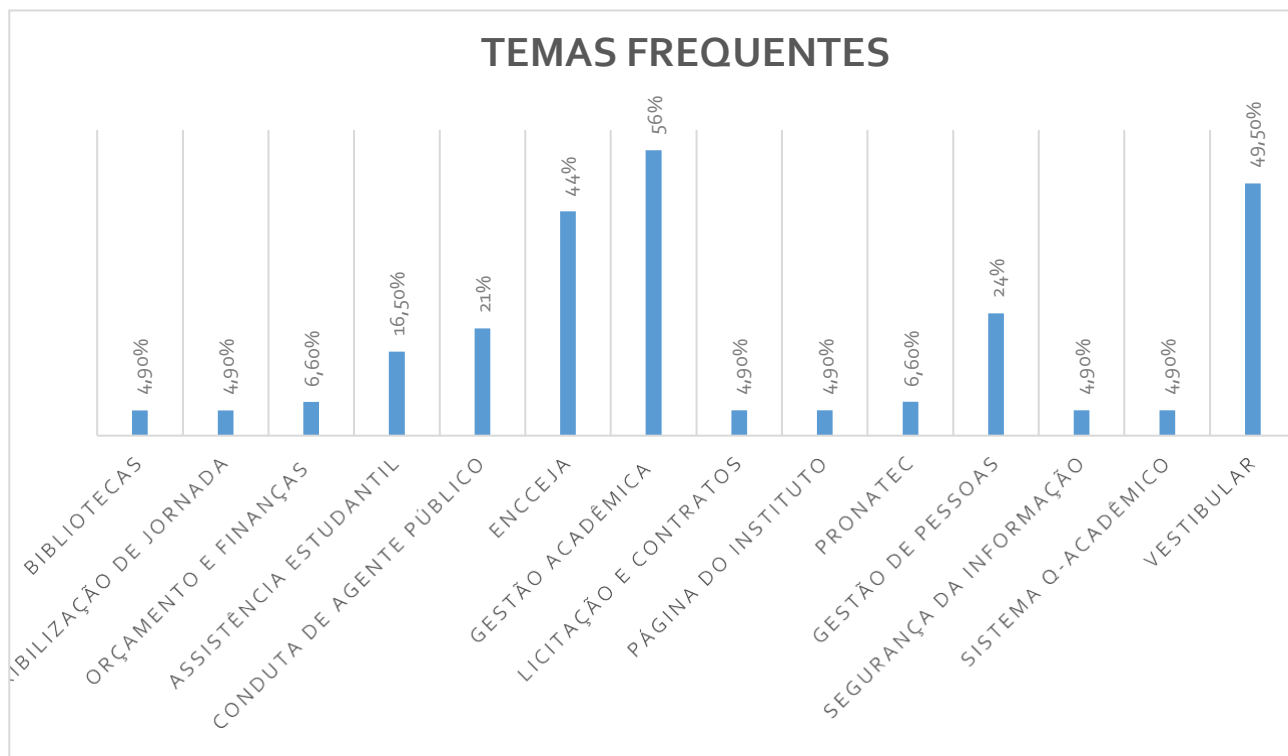


Figura 7. Temas frequentemente apontados nas manifestações

Por fim, agradecemos à gestão da Profa. Anália Keila pelo apoio nas atividades da Ouvidoria Geral e das Ouvidorias sistêmicas nos *Campi*, garantindo com isso a democratização das informações em benefício da sociedade e o aprimoramento constante das políticas e dos serviços públicos prestados pelo IFPE.