

RELATÓRIO ANUAL DE  
**Atividades da  
Ouvidoria 2020**



**INSTITUTO FEDERAL**  
Farroupilha



**INSTITUTO FEDERAL**

Farroupilha

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

Reitora  
**Carla Comerlato Jardim**

Pró-Reitor de Administração  
**Vanderlei José Pettenon**

Pró-Reitora de Desenvolvimento Institucional  
**Nídia Heringer**

Pró-Reitor de Ensino  
**Édison Gonzague Brito da Silva**

Pró-Reitora de Extensão  
**Raquel Lunardi**

Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação  
**Arthur Frantz**

Chefe do Gabinete da Reitora  
**Ângela M<sup>a</sup>. Andrade Marinho**

Diretor Geral do *Campus* Alegrete  
**Rodrigo Ferreira Machado**

Diretor Geral do *Campus* Frederico Westphalen  
**Carlos Guilherme Trombetta**

Diretor Geral do *Campus* Jaguarí  
**Roberto Devincenzi Socal**

Diretor Geral do *Campus* Júlio de Castilhos  
**Rodrigo Carvalho Carlotto**

Diretor Geral do *Campus* Panambi  
**Alessandro Callai Bazzan**

Diretora Geral do *Campus* Santa Rosa  
**Renata Rotta**

Diretora Geral do *Campus* Santo Augusto  
**Verlaine Denize Brasil Gerlach**

Diretora Geral do *Campus* Santo Ângelo  
**Adilson Stamberg**

Diretora Geral do *Campus* São Borja  
**Carla Tatiana Zappe**

Diretor Geral do *Campus* São Vicente do Sul  
**Deivid Dutra de Oliveira**

Diretor Geral do *Campus* Avançado Uruguaiana  
**Anelise da Silva Cruz**

Projeto Gráfico e Diagramação  
**Secretaria de Comunicação**

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
1 INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO .....	5
2 EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA .....	6
3 MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA EM 2019 .....	7
4 GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS-USUÁRIOS.....	10
5 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS.....	11
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12
7 ANEXO I .....	13

# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha configura-se como o espaço para o exercício da cidadania. Instituída pela Portaria n° 829/2012. A Ouvidoria é o canal de comunicação entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas e pedagógicas do Instituto. A ouvidoria visa à melhoria dos processos institucionais e o aperfeiçoamento dos processos democráticos com foco na transparência.

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). O IFFar é composto pela sede administrativa reitoria, situada em Santa Maria, e por 11 (onze) campi: Alegrete, Frederico Westphalen, Jaguari, Júlio de Castilhos, Panambi, Santa Rosa, Santo Ângelo, Santo Augusto, São Borja, São Vicente do Sul e Avançado Uruguaiana.

Na Ouvidoria o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações. Ao receber cada manifestação a Ouvidoria busca informações, orientações e os esclarecimentos necessários para responder ao cidadão.

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha apresenta o presente relatório em cumprimento ao que determina o artigo 14 e 15 da Lei n° 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. Nessa conjuntura, esse relatório vem publicizar os dados estatísticos das manifestações de ouvidoria recebidas e tratadas na Ouvidoria do IFFar, traz as principais questões levantadas no exercício de 2020 e tem o intuito de subsidiar a gestão na melhoria dos serviços prestados ao cidadão.

# 1 INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria do 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 08h às 17h.

Os canais de atendimento da Ouvidoria são:



**Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação (Fala.BR)** da Controladoria Geral da União (CGU) no endereço eletrônico:

**ACESSE:**

➔ *Fala.BR*

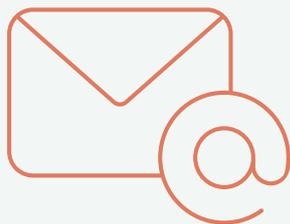
<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

A Plataforma também pode ser acessada através do link na página da **Ouvidoria** no site do **Instituto Federal Farroupilha**:

**ACESSE:**

➔ *Ouvidoria*

[www.iffarroupilha.edu.br](http://www.iffarroupilha.edu.br)



**E-mail:** [ouvidoria@iffarroupilha.edu.br](mailto:ouvidoria@iffarroupilha.edu.br);



**Telefone:** através do número (55) 3218-9839;



**Presencial:** atendimento na sede administrativa reitoria.

A Ouvidoria do IFFar não possui sistema eletrônico próprio para o controle das manifestações de ouvidoria. Assim, a autarquia utiliza somente a Plataforma Fala.BR para o registro e tratamento das manifestações.

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 do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (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.

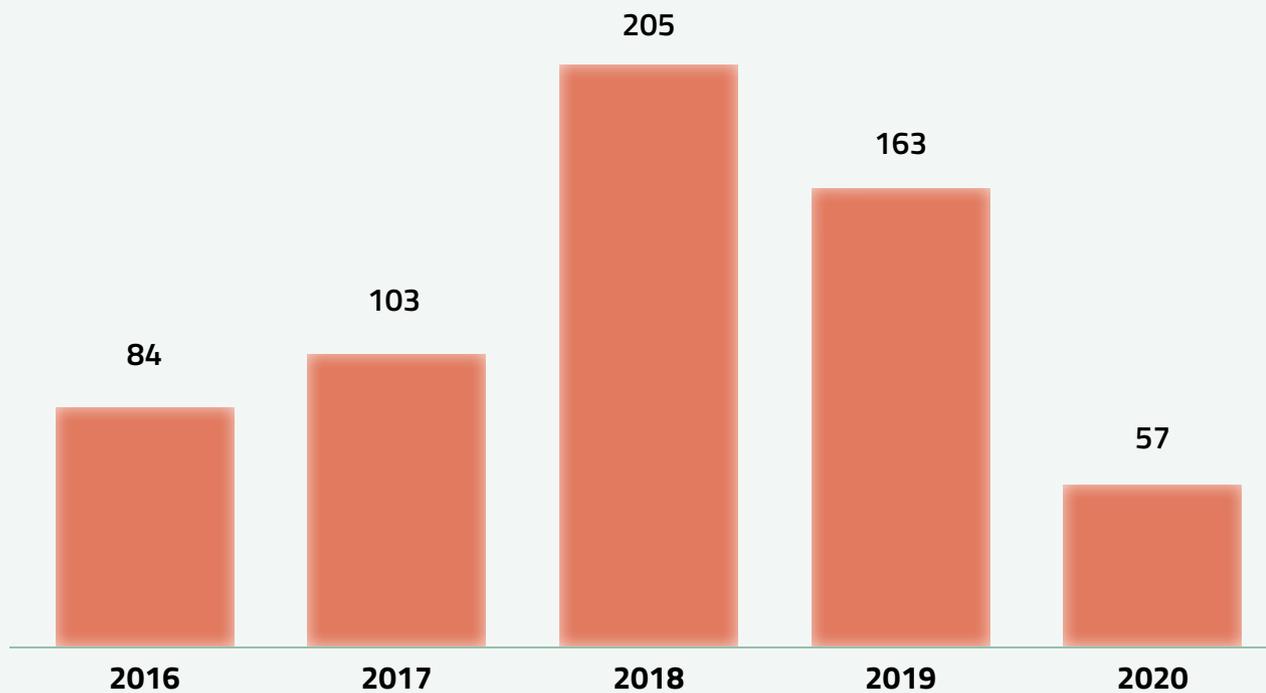
O sistema e-OUV foi integrado à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) em agosto de 2019.

Deste modo, em cumprimento a IN todas as manifestações recebidas por e-mail, as realizadas por telefone e presencialmente na Ouvidoria do IFFar são registradas no Fala.BR, por meio da funcionalidade Registrar Manifestação para o Cidadão.

## 2 EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria registrou no último ano um declínio na quantidade de manifestações em relação ao ano de 2019. O gráfico a seguir demonstra o quantitativo de manifestações de ouvidoria recepcionadas de 2016 a 2020 no IFFar.

**EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**



# 3 MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA EM 2020

No período de 01/01/2020 a 31/12/2020 a Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha recebeu 56 (cinquenta e seis) manifestações. Desse total 01 (uma) manifestação foi arquivada por falta de clareza / insuficiência de dados. O gráfico abaixo apresenta o volume de manifestações recebidas mês a mês no ano.

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria em 2020 a forma de acesso mais utilizada foi a Plataforma Fala.BR. Foram recebidas 54 (cinquenta e quatro) manifestações realizadas pelo cidadão utilizando a plataforma e pelo e-mail institucional foram recebidas 2 (duas) manifestações.

## NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS NA OUVIDORIA



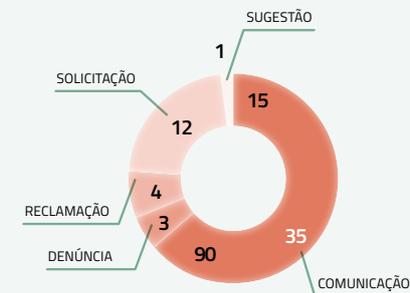
## Formas de acesso à Ouvidoria



Fala.BR 96%



E-mail 2%



## Manifestações recebidas por tipo

As manifestações recebidas na Ouvidoria em 2020 foram classificadas nos seguintes tipos: Denúncia, Reclamação, Comunicação, Solicitação, Sugestão. As comunicações foram às manifestações recorrentes com 35 (trinta e cinco) registros, na sequência as solicitações com 12 (doze), seguidas das reclamações com 4 (quatro), denúncias com 3 (três) e 1 (uma) sugestão.

As unidades institucionais que tiveram maior número de manifestações registradas no ano de 2020 foram a Reitoria, seguida do Campus Jaguari e do Campus São Borja. No gráfico a seguir pode-se observar a distribuição das demandas recebida na Ouvidoria por unidade institucional.

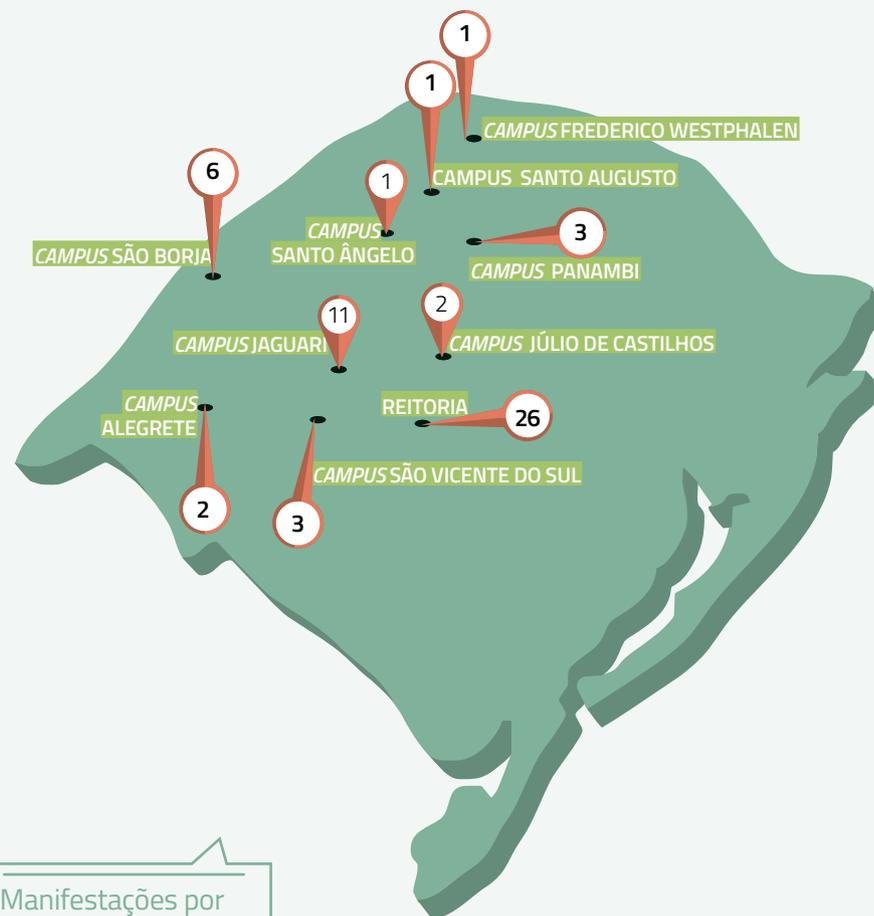
A Reitoria foi a unidade mais demandada, pois as questões referentes a gestão de pessoas e a administração são direcionadas a sede administrativa. O campus Jaguari e o campus São Borja tiveram registro de variados assuntos nas manifestações.

No gráfico a seguir apresentam-se os principais assuntos das manifestações recepcionadas em 2020, conforme registrado no Painel Resolveu, criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), disponível em:

**ACESSE:**

➔ *Painel Resolveu*

<http://paineis.cgu.gov.br/resol-veu/index.htm>



Manifestações por Unidade Institucional

UNIDADES					
REITORIA	26	CAMPUS JAGUARI	11	CAMPUS SANTO AUGUSTO	1
CAMPUS ALEGRETE	2	CAMPUS JÚLIO DE CASTILHOS	2	CAMPUS SÃO BORJA	6
CAMPUS FREDERICO WESTPHALEN	1	CAMPUS PANAMBI	3	CAMPUS SÃO VICENTE DO SUL	3
		CAMPUS SANTO ÂNGELO	1		

Os dados apresentados neste relatório também foram classificados conforme o público: comunidade externa, discente, docente, técnico administrativo em educação (TAE) e anônima. O registro de modo anônimo ocorre quando na Plataforma Fala.BR o manifestante opta por não se identificar. O gráfico a seguir demonstra a participação da comunidade externa e comunidade interna nas manifestações realizadas no ano de 2020.

O Painel Resolvido 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 2020.

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 2020 foram todas respondidas. O tempo médio de resposta foi de 22,76 dias.



**Situação dos pedidos de acesso à informação**



## 4 GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS-USUÁRIOS

No último trimestre de 2018 o e-OUV teve a implementação de uma funcionalidade que permite ao cidadão avaliar a resolutividade de sua demanda. A pesquisa de satisfação. Contudo, o cidadão pode optar por não responder a pesquisa. Além disso, a comunicação não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar, então não recebe a resposta à manifestação, e por consequência não tem acesso à pesquisa.

Nesse contexto das 56 (cinquenta e seis) manifestações tratadas na Ouvidoria do IFFar em 2020 apenas 4 (quatro) pesquisas de satisfação foram respondidas pelos cidadãos. Segue o infográfico, da Plataforma Fala.BR, onde é apresentando o resultado das pesquisas de satisfação:

Nesse contexto das 56 (cinquenta e seis) manifestações tratadas na Ouvidoria do IFFar em 2020 apenas 4 (quatro) pesquisas de satisfação foram respondidas pelos cidadãos. Segue o infográfico, da Plataforma Fala.BR, onde é apresentando o resultado das pesquisas de satisfação:



## 5 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

A Ouvidoria do IFFar conduz o tratamento às manifestações de ouvidorias recebidas através das seguintes providências:

- » Resposta imediata: sempre que possível, a Ouvidoria responde às manifestações de forma imediata, a partir das informações disponíveis e publicadas no site do Instituto Federal Farroupilha;
- » Encaminhamento a unidade administrativa: quando necessário, a Ouvidoria encaminha a manifestação recebida ao Gabinete/Pró-reitorias/*Campus* do Instituto com o intuito de dar ciência e solicitar a manifestação e providências porventura cabíveis, receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento aos cidadãos.

Sempre que solicitado pelo cidadão, por e-mail ou telefone, a ouvidoria presta informações sobre o andamento de sua manifestação.

## 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 do IFFar e sua consolidação como canal de comunicação. 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 I

Tela de pesquisa do Painel Resolveu? com os dados da Ouvidoria do IFFar em 2020, disponível em:

**ACESE:**

➔ **Painel Resolveu**

<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**