

RELATÓRIO ANUAL DE
**Atividades da
Ouvidoria 2019**



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^a. 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	5
3 MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA EM 2019	6
4 GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS-USUÁRIOS.....	9
5 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS.....	9
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	9
7 ANEXO I	10

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 2019 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 as 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: <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: (www.iffarroupilha.edu.br);
 - » E-mail: ouvidoria@iffarroupilha.edu.br;
 - » Telefone: através do número (55) 3218-9839;
 - » Presencial: atendimento na sede administrativa reitoria.
- A Ouvidoria do IFFar não possui

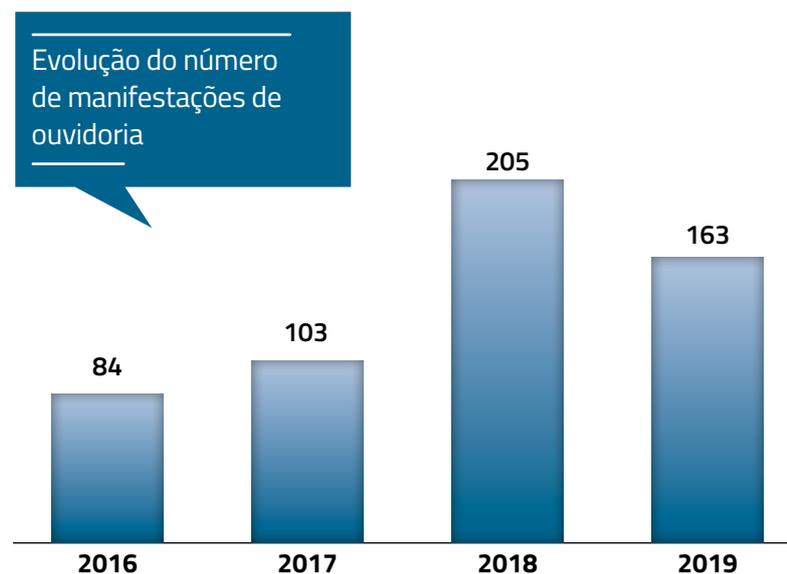
sistema eletrônico próprio para o controle das manifestações de ouvidoria. Assim, a autarquia utiliza somente a Plataforma Fala.BR para o registro e tratamento das manifestações.

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



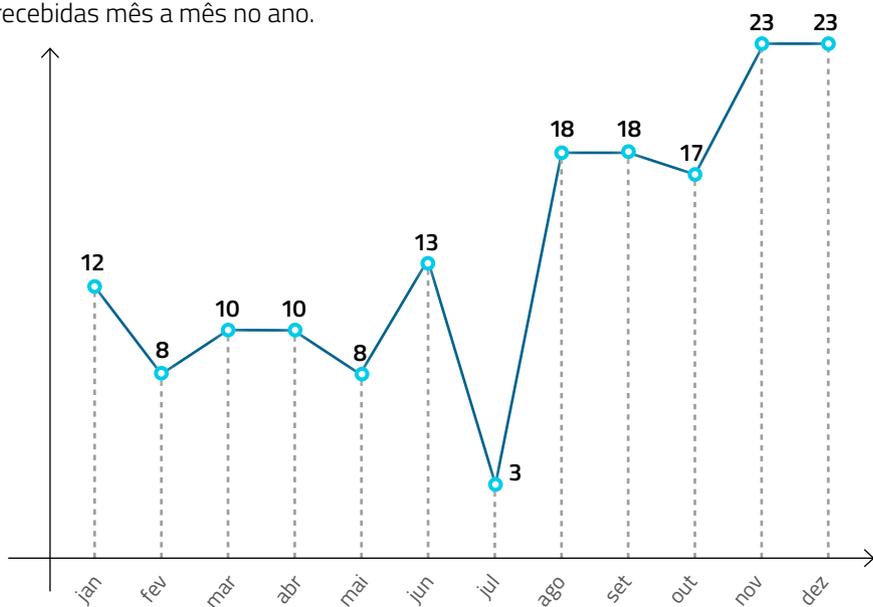
A Ouvidoria registrou no último ano um declínio na quantidade de manifestações em relação ao ano de 2018. Atribui-se ao fato de terem sido registradas menos manifestações duplicadas no Fala.BR em 2019. É relevante analisar que em 2018 ocorreu o registro de 37 (trinta

e sete) manifestações de igual teor no sistema, em sequência, o que elevou o número de demandas naquele ano. O gráfico a seguir demonstra o quantitativo de manifestações de ouvidoria recebidas de 2016 a 2019 no Instituto Federal Farroupilha.

3 MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA EM 2019

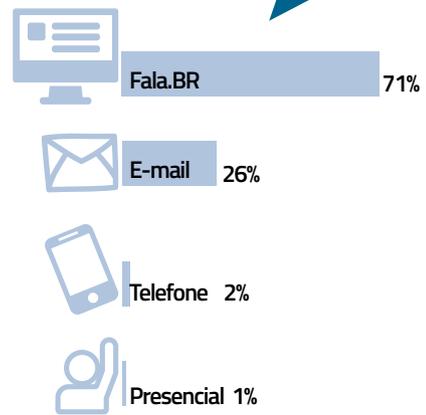
No período de 01/01/20019 a 31/12/2019 a Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha recebeu 163 (cento e sessenta e três) manifestações. Desse total 03 (três) manifestações foram arquivadas. Uma por ser manifestação duplicada. Outra por ser manifestação imprópria/inadequada e a última por falta de clareza/insuficiência de dados. O gráfico abaixo apresenta o volume de manifestações recebidas mês a mês no ano.

Número de manifestações de ouvidoria por mês

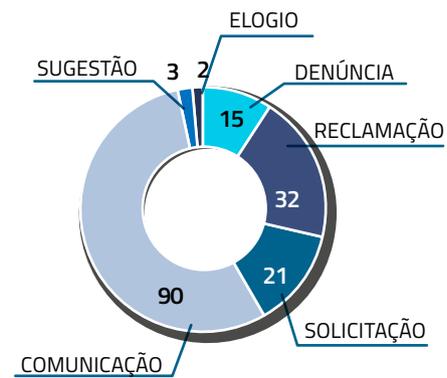


Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria em 2019 a forma de acesso mais utilizada foi a Plataforma Fala.BR. Foram recebidas 115 (cento e quinze) manifestações realizadas pelo cidadão utilizando a plataforma, 71%. Pelo e-mail institucional foram recebidas 42 (quarenta e duas) manifestações, 26%. Por telefone 04 (quatro), 2% e presencial 02 (duas) na sede da Ouvidoria, 1%.

Formas de acesso a Ouvidoria



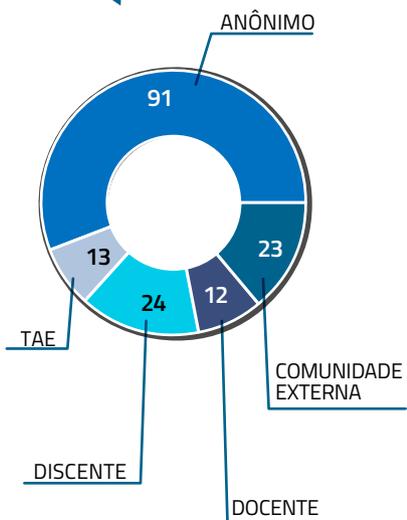
As manifestações recebidas na Ouvidoria em 2019 foram classificadas nos seguintes tipos: Denúncia, Reclamação, Comunicação, Solicitação, Sugestão e Elogio. As comunicações foram às manifestações recorrentes com 90 (noventa) registros, na sequência as reclamações tiveram 32 (trinta e duas), seguidas das solicitações com 21 (vinte e uma), denúncias 15 (quinze), 03 (três) sugestões e 02 (dois) elogios.



Manifestações recebidas na ouvidoria por tipo

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 2019.

Demandas recebidas na ouvidoria por público



As unidades institucionais que tiveram maior número de manifestações registradas no ano de 2019 foram a Reitoria, seguida do Campus Alegrete e do Campus Avançado Uruguaiana. 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* Alegrete e o *campus* Avançado de Uruguaiana tiveram registro de variados assuntos nas manifestações.

Manifestações por Unidade Institucional



UNIDADES

REITORIA	37	CAMPUS JÚLIO DE CASTILHOS	13	CAMPUS SANTO AUGUSTO	9
CAMPUS ALEGRETE	26	CAMPUS PANAMBI	11	CAMPUS SÂO BORJA	7
CAMPUS FREDERICO WESTPHALEN	4	CAMPUS SANTA ROSA	2	CAMPUS SÂO VICENTE DO SUL	15
CAMPUS JAGUARI	14	CAMPUS SANTO ÂNGELO	7	CAMPUS AVANÇADO URUGUAIANA	18

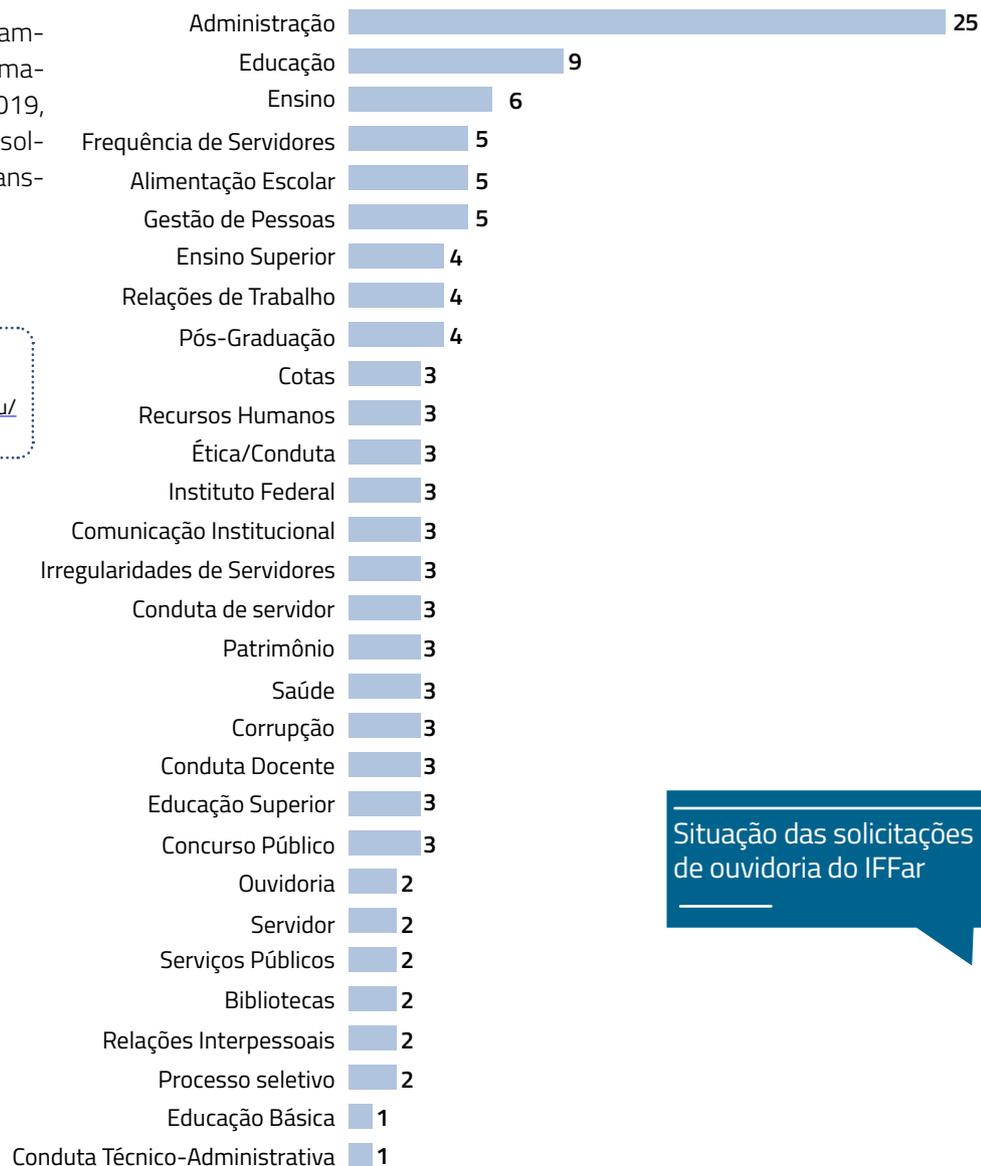
No gráfico a seguir apresentam-se os principais assuntos das manifestações recebidas em 2019, conforme registrado no Painel Resolveu, criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU).

ACESSE:

➔ *Painel Resolveu*

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

Demandas por assunto
(top 30)



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 2019.

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 2019 foram todas respondidas. O tempo médio de resposta foi de 23,49 dias.

Situação das solicitações de ouvidoria do IFFar

100%
respondido

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 de irregularidade 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 163 (cento e sessenta e três) manifestações

tratadas na Ouvidoria do IFFar em 2019 apenas 12 (doze) pesquisas de satisfação foram respondidas pelos cidadãos. Segue o infográfico, da Plataforma Fala.BR (Anexo I), onde é apresentando o resultado das pesquisas de satisfação:

Das respostas as pesquisa de satisfação observa-se que na metade (50%) dos casos os cidadãos registraram que tiveram suas demandas plenamente resolvidas, 17% consideraram que a demanda não foi suprida na totalidade e 33% declararam-se insatisfeitos com as respostas as suas demandas.



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 mani-

festação 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 2019, disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>:



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



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