

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA
OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

Período: janeiro a junho de 2016

Santa Maria, julho de 2016.

Reitora

Carla Comerlato Jardim

Pró-reitor de Administração

Vanderlei José Pettenon

Pró-reitora de Desenvolvimento Institucional

Nídia Heringer

Pró-reitor de Ensino

Sidinei Cruz Sobrinho

Pró-reitora de Extensão

Raquel Lunardi

Pró-reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação

Arthur Frantz

Chefe do Gabinete da Reitora

Angela M^a. Andrade Marinho

Diretora Geral do Câmpus Alegrete

Ana Paula da Silveira Ribeiro

Diretor Geral do Câmpus Frederico Westphalen

Fernando de Cristo

Diretor Geral do Câmpus Jaguari

Thiago Santi Bressan

Diretor Geral do Câmpus Júlio de Castilhos

Rodrigo Carvalho Carlotto

Diretora Geral do Câmpus Panambi

Ana Rita Kraemer da Fontoura

Diretor Geral do Câmpus Santa Rosa

Marcelo Éder Lamb

Diretora Geral do Câmpus Santo Augusto

Verlaine Denize Brasil Gerlach

Diretor Geral do Câmpus Santo Ângelo

César Eduardo Stevens Kroetz

Diretor Geral do Câmpus São Borja

Alexander da Silva Machado

Diretor Geral do Câmpus São Vicente do Sul
Luiz Fernando Rosa da Costa

Diretor Geral do Câmpus Avançado Uruguaiana
João Carlos de Carvalho e Silva Ribeiro

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha apresenta o Relatório Semestral de Ouvidoria, referente ao período de 01 (primeiro) de janeiro a 30 (trinta) de junho de 2016. Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às solicitações da comunidade interna e externa solicitada à Instituição, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas unidades administrativas: Gabinete, Pró-reitorias e os 11 (onze) *campi* do Instituto Federal Farroupilha em funcionamento.

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha configura-se como um espaço adequado para o exercício da cidadania. Instituída pela Portaria nº 829/2012, a Ouvidoria é o canal de comunicação entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas e pedagógicas do Instituto, visando à melhoria dos processos institucionais e o aperfeiçoamento dos processos democráticos com transparência.

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Instituição, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.

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). Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações, e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão.

As informações apresentadas no presente relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

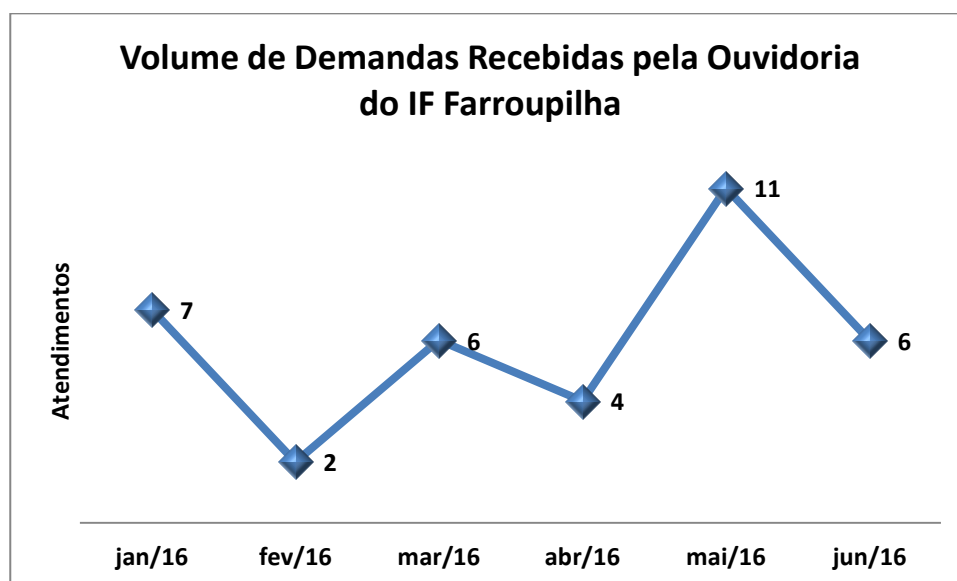
1. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria funciona nas dependências da Reitoria do Instituto Federal Farroupilha, situada na Rua Esmeralda, nº 430, Bairro Camobi, Santa Maria/RS, com horário de atendimento das 08h00min as 17h00min.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através do sistema de Ouvidorias do Poder Executivo (e-OUV), disponível na página da Ouvidoria, no site do Instituto Federal Farroupilha (www.iffarroupilha.edu.br), do e-mail: ouvidoria@iffarroupilha.edu.br, de ligação telefônica através do número (55) 3218-9804, bem como através de atendimento pessoal.

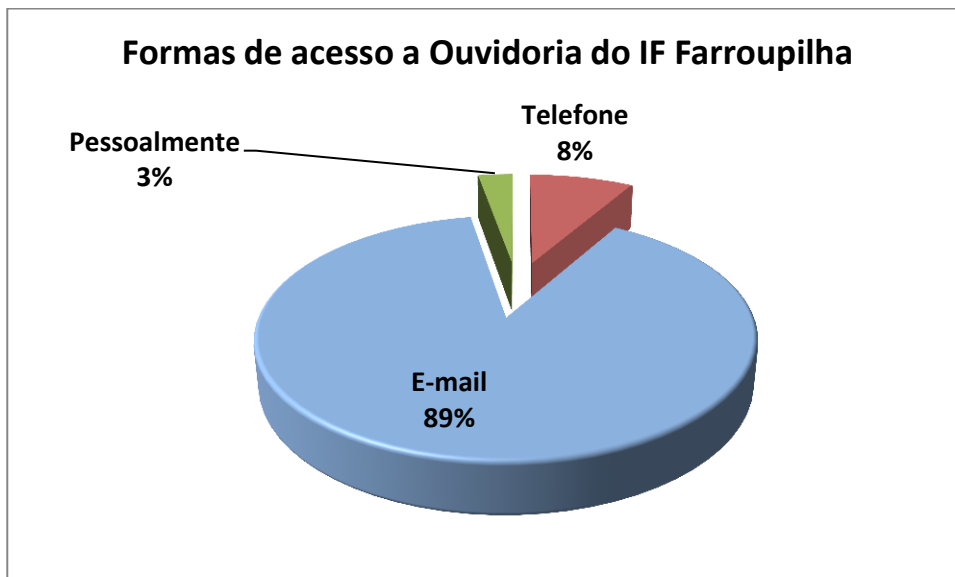
2. DEMANDAS

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria do IF Farroupilha, no período de 01 (primeiro) de janeiro a 30 (trinta) de junho de 2016 foi de 36 (trinta e seis) registros. O gráfico a seguir demonstra a quantidade de manifestações recebidas mês a mês.

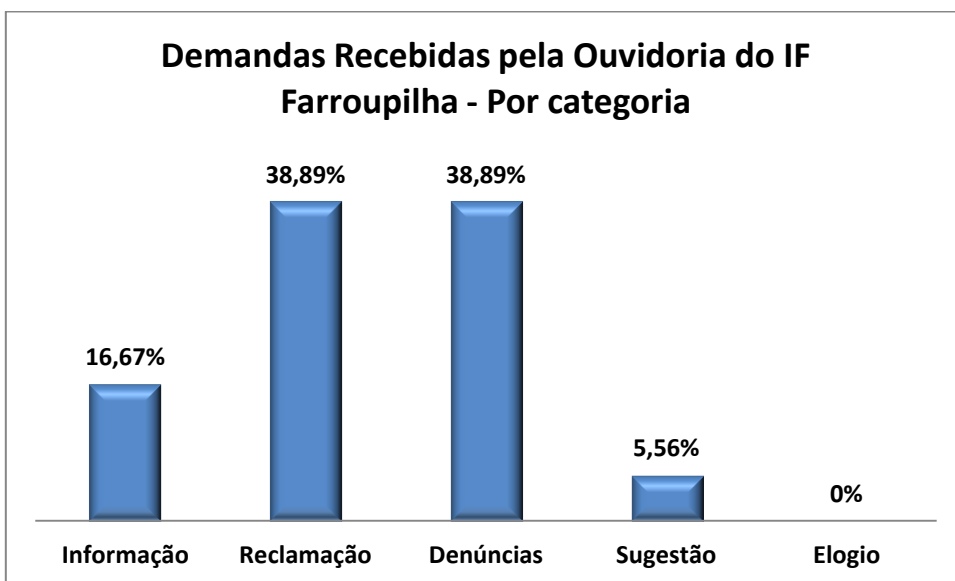


Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, a forma de acesso mais utilizada foi o e-mail, o qual foi utilizado 32 (trinta e duas) vezes, ou seja, representa 89% das manifestações do primeiro semestre de 2016. Além disso, 8% das

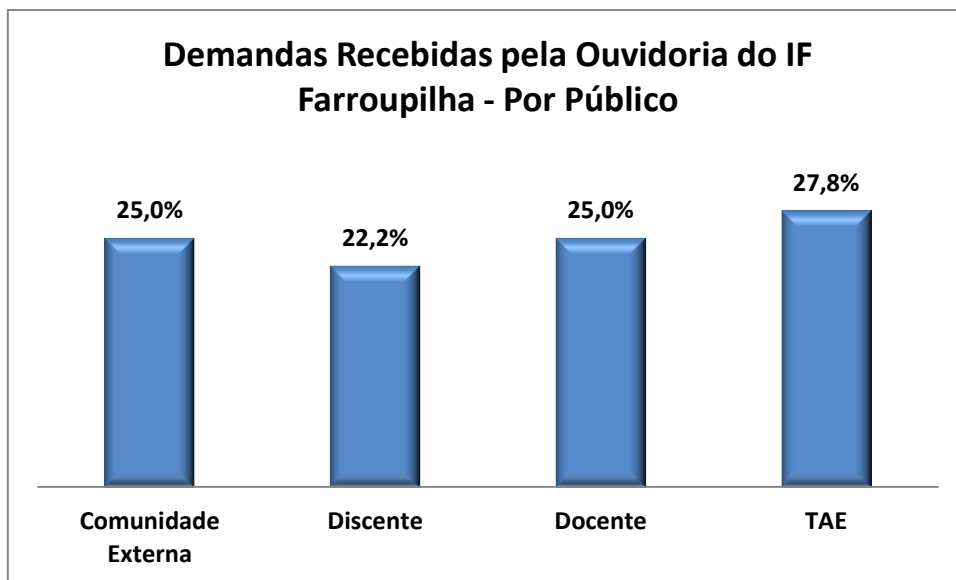
manifestações foram realizadas por meio de ligação telefônica, e 3% das manifestações foram realizadas através de atendimento pessoal, na sede da Ouvidoria.



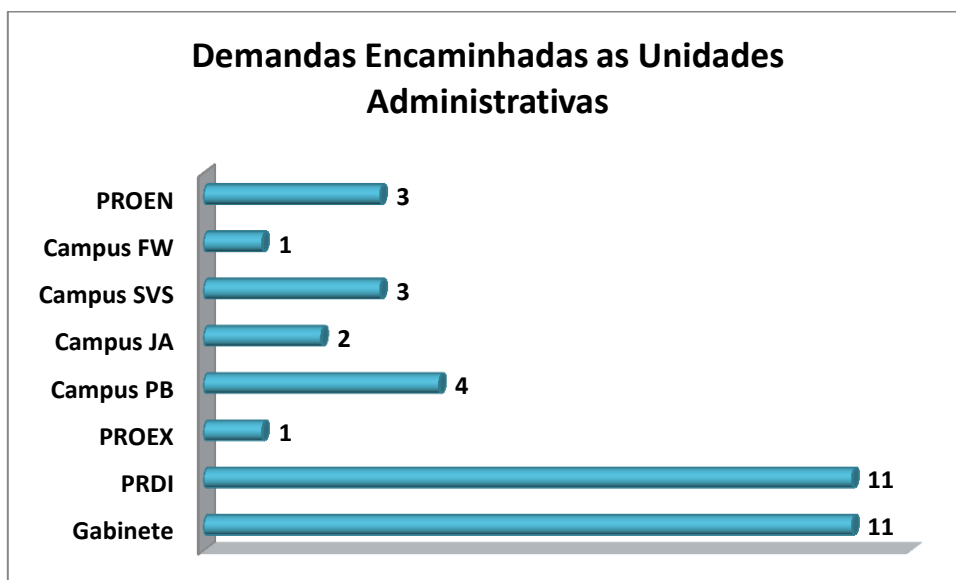
As manifestações recebidas são classificadas em cinco categorias: Pedido de Informação, Denúncia, Reclamação, Sugestão e Elogio. As manifestações mais recorrentes registradas neste primeiro semestre de 2016 foram às reclamações com 14 (quatorze) registros, denúncia com o mesmo número (14), em seguida o pedido de informação com 6 (seis) e 2 (dois) sugestões.



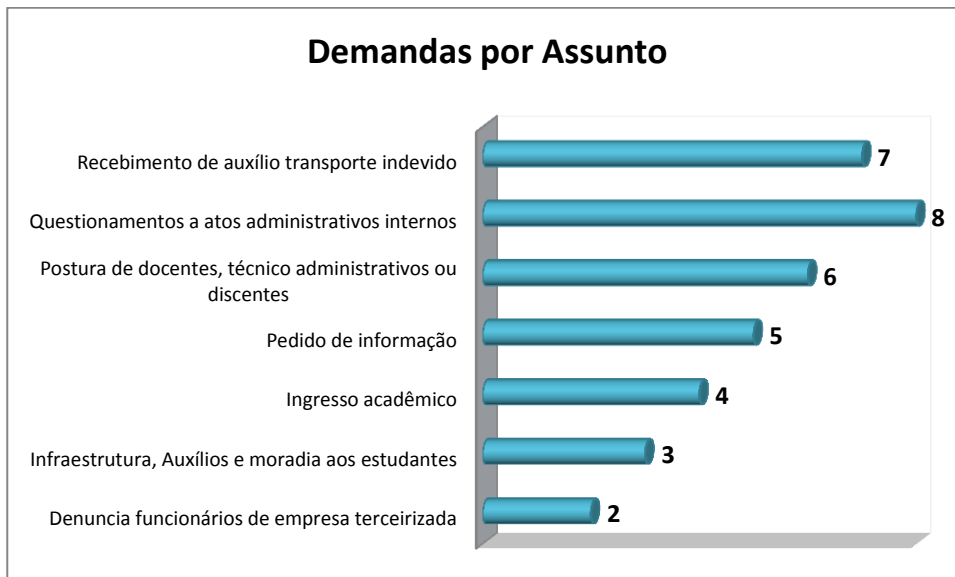
Os dados apresentados neste relatório foram computados e classificados conforme o Público: comunidade externa, discente, docente e técnico administrativo em educação (TAE). O Gráfico a seguir demonstra a participação da comunidade externa e comunidade interna nas manifestações neste semestre.



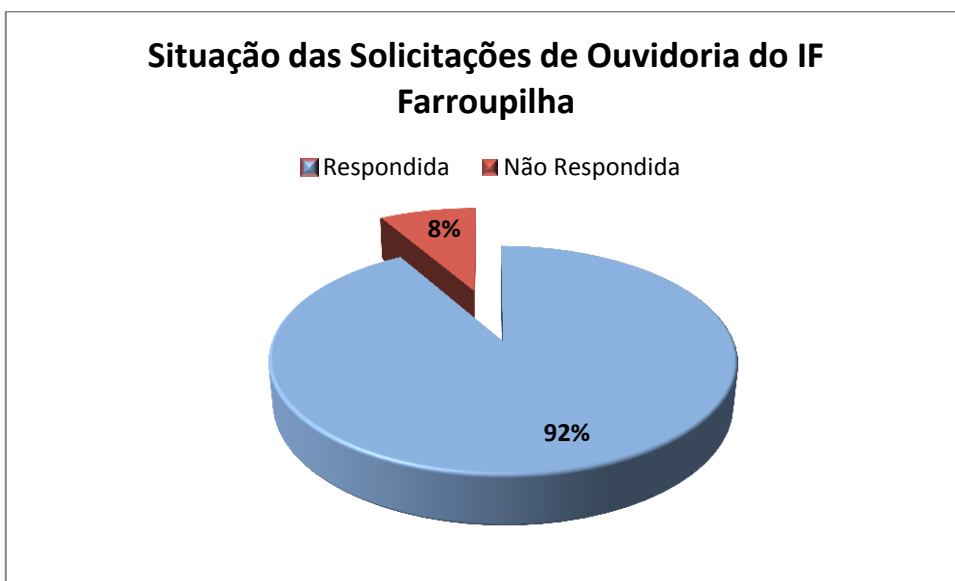
Após o recebimento e análise das manifestações, as demandas são remetidas às unidades administrativas competentes, para as devidas manifestações e providências caso necessárias, sempre dando ciência de todas as movimentações ao manifestante. A seguir o gráfico demonstra as demandas encaminhadas as unidades administrativas pela Ouvidoria, neste primeiro semestre de 2016.



Logo destacamos as demandas por assunto neste semestre. O maior número de manifestações esteve relacionado à denúncia de recebimento de auxílio transporte e questionamentos a atos administrativos internos.



O prazo médio estabelecido por esta Ouvidoria para as unidades administrativas se manifestarem as demandas neste semestre foi de 10 dias. De modo geral, as manifestações são respondidas em um tempo razoável. No entanto, registramos ausência de manifestações.



3. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha procura conduzir o processo das demandas recebidas através das seguintes providências:

- ✓ Resposta imediata: sempre que possível, a Ouvidoria responde às demandas recebidas de forma imediata, a partir das informações que estão disponíveis e publicadas no site do Instituto Federal Farroupilha;
- ✓ Encaminhamento a unidade administrativa: quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas ao Gabinete/Pró-reitorias/Campus do Instituto com o intuito de solicitar a manifestação e providências porventura cabíveis, receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento aos cidadãos;
- ✓ Orientação ao cidadão: dar ciência de todas as movimentações ao manifestante, em alguns casos específicos, a Ouvidoria orienta o cidadão a entrar em contato diretamente o setor responsável pelo atendimento à manifestação, para que esses possam analisar a situação e dar os devidos encaminhamentos.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como objetivo final, espera-se que a Ouvidoria, ao administrar o atendimento das demandas decorrentes do exercício da cidadania, possa contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos ofertados pelo Instituto Federal Farroupilha.

Santa Maria, 05 de julho de 2016.

Viviane Flores de Almeida Hennig
Ouvidora do IF Farroupilha
Port. n° 1382/2015