



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES OUVIDORIA 2020



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

1. Ouvidoria

O IFRR mantém diversos canais de relacionamento com a sociedade, tendo a Ouvidoria como principal elo entre a comunidade interna, comunidade externa e instâncias administrativas e pedagógicas desta instituição. No exercício de 2020, as manifestações foram respondidas de forma satisfatória pelas diversas instâncias administrativas e pedagógicas do IFRR, sendo todas atendidas dentro do prazo estipulado.

As demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas e encaminhadas inicialmente ao setor relacionado para sua manifestação ou informações e são respondidas no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, podendo ser prorrogado por igual período. A resposta apresentada pelo setor responsável é analisada e enviada para conhecimento do cidadão. Caso haja discordância ou questionamentos à resposta, a Ouvidoria avalia a necessidade de nova manifestação do setor ou outro procedimento cabível, podendo ainda optar pelo encaminhamento da demanda ao Gabinete da Reitoria para conhecimento e devidas providências.

Na análise da resposta do setor, a Ouvidoria pode também solicitar novas informações ou complementação daquelas já apresentadas, bem como a mediação dos gestores/coordenadores no encaminhamento de solução à demanda. A Ouvidoria também sugere alternativas e/ou aprimoramento dos serviços ofertados.

2. Canais de Acesso à Ouvidoria

Para garantir o diálogo com a sociedade na realização de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, informações e elogios, a Ouvidoria utiliza como meios de comunicação:

1. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação, Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>);
2. Correio Eletrônico (ouvidoria@ifrr.edu.br);
3. Portal Institucional (<http://www.ifrr.edu.br/ouvidoria>);
4. Telefone Institucional (95) 3624-1702
5. E-mail



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

6. Atendimento presencial de segunda à sexta-feira, de 9h às 12h e de 13h Às 18:00, na Reitoria do IFRR.

3. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação(Fala.BR)

O Fala.BR é uma plataforma online desenvolvido pela Controladoria-Geral da União para recebimento, análise e resposta das manifestações de ouvidoria.

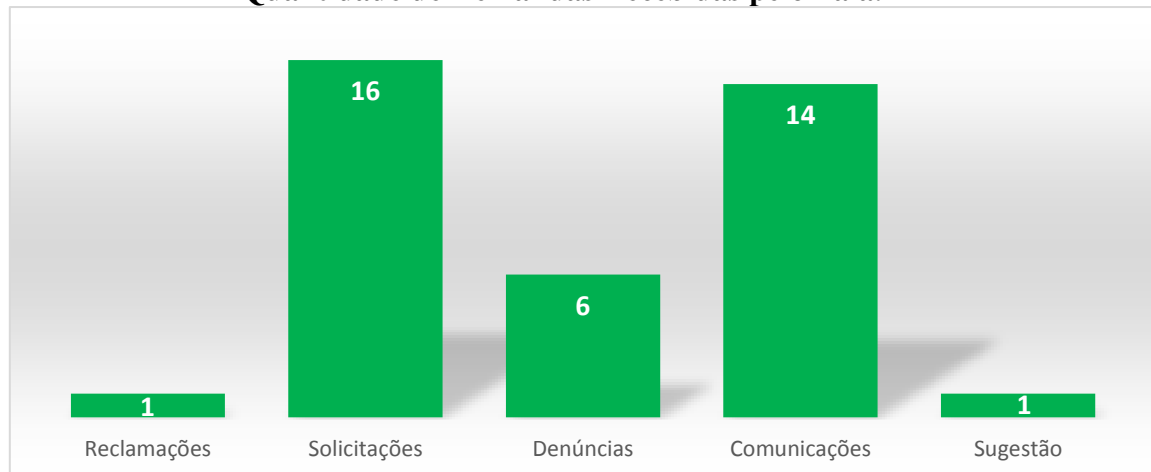
As principais características do Fala.BR são:

- Recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, elogios, comunicações e simplifique;
- Encaminhamento de manifestações entre ouvidorias;
- Controle de prazos;

Para registrar uma manifestação, o cidadão deve acessar o link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx> que também está disponível no sítio do IFRR, em Ouvidoria (<http://www.ifrr.edu.br/ouvidoria>).

No exercício de 2020, tivemos um total de trinta e oito demandas recebidas no Fala.BR, distribuídas em denúncias, reclamação, solicitações, comunicações e sugestão como pode ser observado na figura abaixo.

Quantidade de Demandas Recebidas pelo Fala.BR



Do total de trinta e oito manifestações, duas foram arquivadas por conterem dados pessoais dos cidadãos no conteúdo da manifestação.

4. Principais Assuntos Demandados à Ouvidoria

Assuntos	Quantidade
Bolsas	6



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

Universidades e Institutos	5
Concurso	4
Outros em Administração	4
Acesso à informação	3
Cadastro	3
Educação Superior	3
Outros em Educação	3
Avaliação da Conformidade	1
Licitações	1
Certificado ou Diploma	1
Transparência	1
Planejamento e Gestão	1

Fonte: Fala.BR

5. Prazo médio de atendimento

A ouvidoria deve elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa. O tempo médio de resposta da Ouvidoria do IFRR no ano de 2020 foi de dezesseis dias.

6. Demandas recepcionadas no e-mail

Foram recepcionados ainda dezesseis solicitações e uma reclamação, sendo os principais assuntos: Acesso a curso FIC, diploma/certificado, Sisu, demonstração contábil, declaração, concurso e biblioteca.

7. Carta de Serviços aos Usuários

A implantação da Carta de Serviços pelos órgãos e entidades públicas implica em processo de transformação institucional, respeitando o princípio de que as instituições públicas devem atuar em conformidade com o interesse da sociedade e com os padrões de desempenho por ela estabelecidos.

A divulgação da Carta de Serviços ao Usuário induz o órgão ou entidade pública a uma mudança de atitude na maneira de operar seus processos institucionais, especialmente, o processo de atendimento, na medida em que passa a contar com o olhar exigente do cidadão. Em 2020, foi atualizada a Carta de Serviços do IFRR, e mesma encontra-se publicada no portal institucional sendo diretamente acessada através do link: <https://www.ifrr.edu.br/acessoainformacao/CartadeServicosaoUsuario1.pdf>.



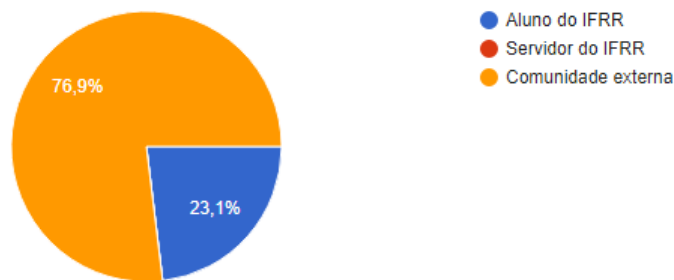
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

8. Aferição do Grau de Satisfação dos Usuários

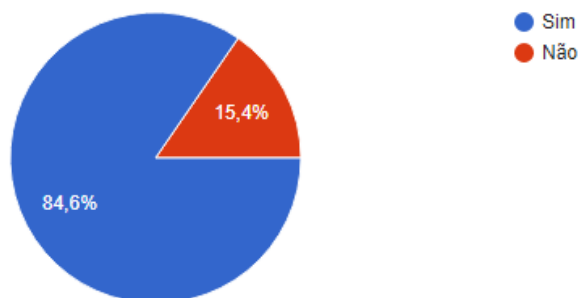
No exercício de 2020 a Ouvidoria realizou uma pesquisa de satisfação, em atendimento ao Art. 12 do Decreto n.º 6.932, de 11 de agosto de 2009, por meio de formulário próprio utilizando a ferramenta Google Formulários, possibilitando, assim, o acompanhamento do desempenho do setor, treze usuários responderam à pesquisa de satisfação. Das quais, dez respostas oriundas da comunidade externa, e três de alunos do IFRR. Os resultados da pesquisa podem ser observados nas figuras abaixo.

Gráficos dos resultados da pesquisa de satisfação realizada pelo IFRR

Você é?



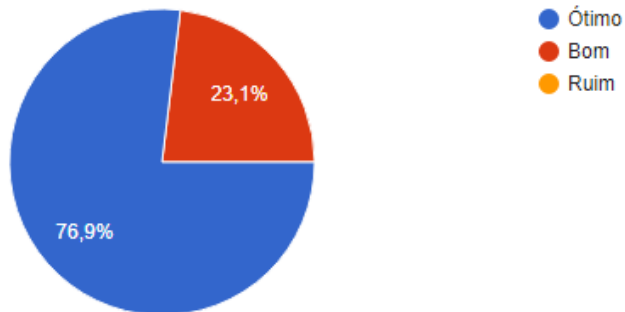
Sua solicitação foi atendida?



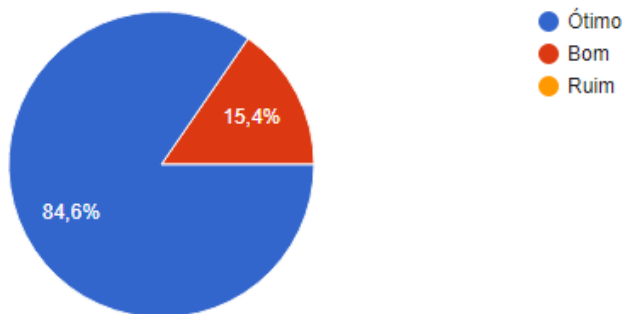


Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

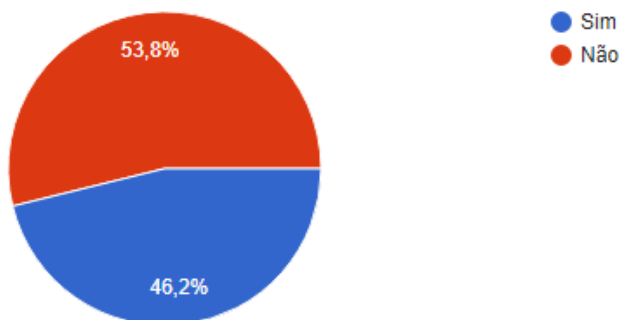
Qualidade do atendimento?



Tempo de resposta à sua solicitação?



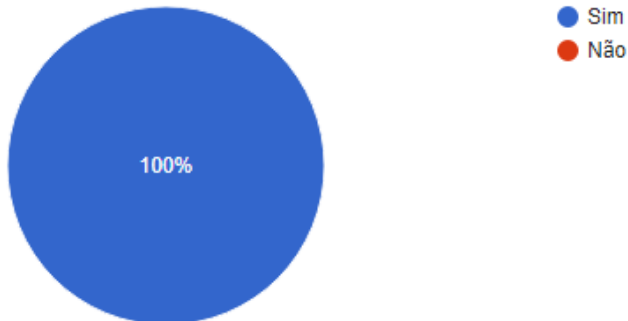
Procurou o Campus antes de recorrer à Ouvidoria?



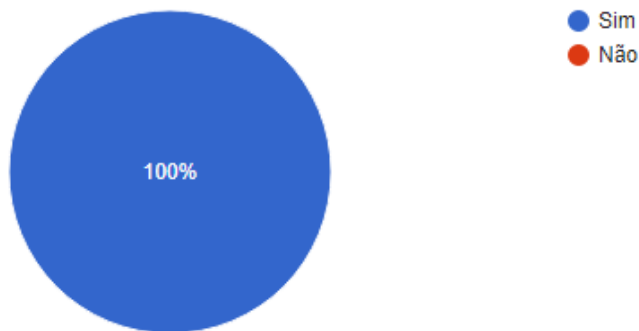
Utilizaria novamente o serviço da Ouvidoria?



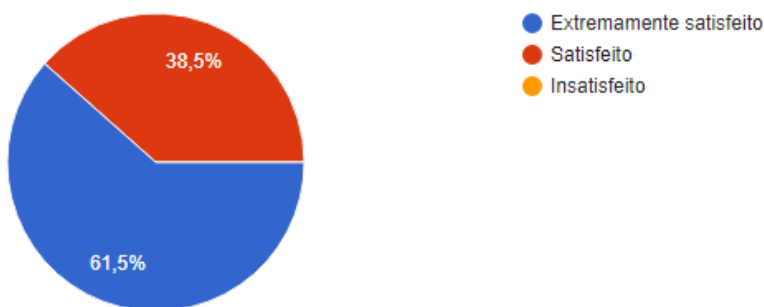
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima



Indicaria o serviço da Ouvidoria do IFRR?



Quão satisfeito está com o atendimento da Ouvidoria?



Fonte: Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do IFRR

A partir dos resultados obtidos nessa pesquisa de satisfação, conseguimos diagnosticar os problemas no atendimento das demandas e trabalhar nas melhorias, aprimorando os serviços prestados. Observamos que estamos executando um bom trabalho, quando 100%



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

dos respondentes informaram que utilizariam novamente nossos serviços e indicariam os serviços da Ouvidoria a outras pessoas.

O Fala.BR encaminha ao final do atendimento uma pesquisa de satisfação. A pesquisa visa colher a percepção dos usuários sobre alguns aspectos, tais como: o nível de satisfação e se a demanda foi atendida. Das trinta e oito demandas recebidas, seis cidadãos responderam à pesquisa. Quatro usuários informaram estarem muito satisfeitos com o atendimento, um informou estar satisfeito e um insatisfeito. Entre os seis respondentes, cinco tiveram as demandas resolvidas.

9. Recomendações e Considerações Finais

O papel da Ouvidoria é o estabelecimento de um canal de comunicação entre os cidadãos e a administração da instituição neste contexto, o maior número de manifestações registradas na Ouvidoria foi de solicitações, comunicações e denúncias. As manifestações dos usuários em sua maioria correspondem à comunidade externa, e direcionam os pontos sensíveis que merecem atenção da gestão. Para melhoria da prestação dos serviços sugere-se:

- 1- Acompanhamento das chefias imediatas para cumprimento do plano anual de capacitação voltado para atualização dos docentes;
- 2- Em relação as demandas sobre o concurso sugere-se que para a próxima contratação da empresa responsável pela execução do concurso, após a cada publicação da lista de profissionais que comporão a banca avaliadora do desempenho didático, a empresa estabeleça o prazo para acolhimento das demandas dos candidatos e envio das resposta aos mesmos, e caso haja substituições de profissionais seja explicitado o motivo na página da banca organizadora do concurso. Sugere-se ainda, quando da contratação da empresa responsável pela realização do concurso, seja estabelecido no contrato que a mesma deverá manter número de Whatsapp para atendimento célere as dúvidas dos candidatos.
- 3- Os campi ao publicarem editais de seletivo para ingresso nos cursos, informar no edital o contato da comissão responsável pelo seletivo (e-mail/telephone/horário/dia de atendimento ao público, bem como disponibilizar esta informação nos banners de



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

chamamento para inscrição na página do IFRR até o término do das inscrições.

- 4- Em relação as demandas relativas a universidades e institutos a maioria tratou do processo eleitoral desta forma sugere-se que para o próximo processo eleitoral seja realizado junto a comunidade acadêmica e servidores palestras para orientar sobre boas práticas durante o período eleitoral, prevenindo condutas indevidas como a realização de propaganda eleitoral fora de época.
- 5- Com relação as demandas sobre pagamento de bolsa (Programa Novos Caminhos), sugere-se quando possível o cumprimento de um cronograma identificando os responsáveis por cada repasse, para pagamento dos colaboradores;
- 6- Para oferta da disciplina fisiologia do exercício na modalidade EAD no curso de Educação Física, a auditoria interna realizou recomendações a coordenação do curso para ajuste da oferta;
- 7- Quando da oferta de cursos EAD disponibilizarem manual/video/cards com orientações para os alunos terem acesso ao ambiente virtual de aprendizado;
- 8- Disponibilizar banner na página principal do IFRR, que vincule informações ou o edital com orientações para solicitação do certificado Enceja.

Desta forma a Ouvidoria o IFRR vem buscando mostrar ao cidadão que a partir de sua participação ativa no controle social sobre a administração, ele poderá contribuir para o aprimoramento do serviço prestado por esta instituição, de modo a garantir o cumprimento da missão institucional e propiciar uma gestão participativa e transparente.