



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

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES OUVIDORIA 2018



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. A Ouvidoria atua no recebimento, registro, análise, encaminhamento e sintetização das respostas das manifestações, bem como no acompanhamento até a solução final, servindo ainda como mediador e conciliador, atendendo ao disposto na Instrução Normativa n.º 5 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 18 de junho de 2018.

No exercício de 2018, 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 de soluções dos problemas apresentados e/ou aprimoramento dos serviços oferecidos.

## 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. Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (e-OUV) (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>);



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

2. Correio Eletrônico ([ouvidoria@ifrr.edu.br](mailto:ouvidoria@ifrr.edu.br));
3. Portal Institucional (<http://www.ifrr.edu.br/ouvidoria>);
4. Telefone Institucional (95) 3624-1702 e
5. Atendimento presencial de segunda à sexta-feira, de 9h às 12h e de 13h Às 18:00, na Reitoria do IFRR.

### 3. Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (e-OUV)

O e-OUV é um sistema de ouvidorias online desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União para recebimento, análise e resposta das manifestações de ouvidoria.

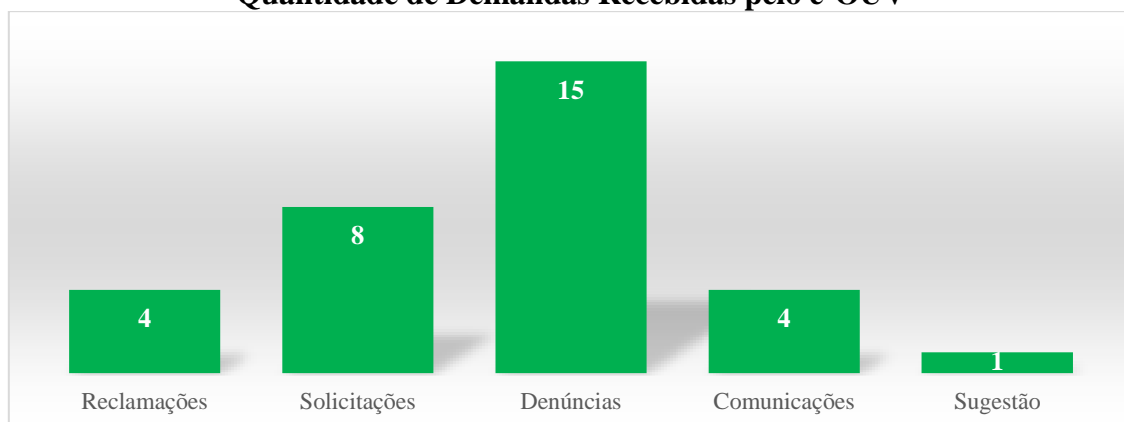
As principais características do e-OUV são:

- Recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios;
- Encaminhamento de manifestações entre ouvidorias;
- Controle de prazos;
- Recursos para elaboração de relatórios.

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

No exercício de 2018, tivemos um total de 32 demandas recebidas pelo e-OUV, distribuídas em denúncias, reclamações, solicitações, comunicações e sugestão como pode ser observado na figura abaixo.

**Quantidade de Demandas Recebidas pelo e-OUV**



**Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria do IFRR**



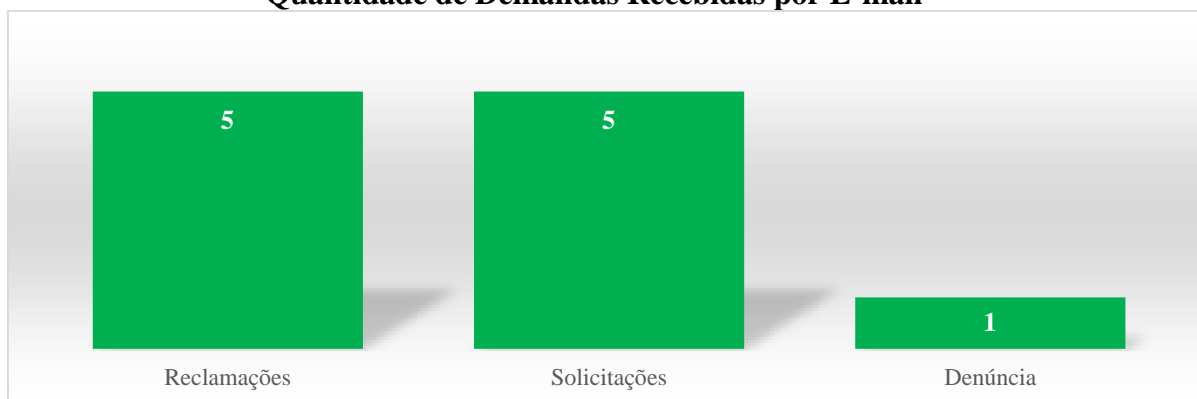
#### 4. Correio Eletrônico

O endereço eletrônico da Ouvidoria do IFRR é um canal de atendimento ao cidadão criado para receber manifestações de diversas classificações, fortalecendo assim mais um elo entre o IFRR e a sociedade.

Para registrar uma manifestação, o cidadão envia sua mensagem para o e-mail: [ouvidoria@ifrr.edu.br](mailto:ouvidoria@ifrr.edu.br).

No exercício de 2018 tivemos um total de 11 (onze) demandas recebidas através do correio eletrônico, distribuídas reclamações, solicitações e denúncia como pode ser observado na figura abaixo.

**Quantidade de Demandas Recebidas por E-mail**



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria do IFRR

#### 5. Principais Assuntos Demandados à Ouvidoria

Assunto	Quantidade de Manifestações
Processo Seletivo	4
Acesso a Sistemas ou Publicação	2
Retribuição por Titulação	1
Jornada Flexibilizada	1
Informação sobre Processos ou Documentos	2
Carga Horária Servidor	2
Afastamento	1
Certificado ou Diploma	2
Contratação de Profissionais	1



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

Frequência de Servidores	1
Conduta de Agente Público	7
Conduta de Discente	1
Edital de Remoção	6
Concurso	3
Água	1
Remuneração	2
Avaliação do Estágio Probatório	1
E-mail e telefone de setores	2
Outras Ouvidorias	3
<b>Total</b>	<b>43</b>

**Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria do IFRR**

**6. Instâncias demandadas pela Ouvidoria**

**Quantitativo de manifestações por instância demandada no e-OUV**

<b>Colocação</b>	<b>Instância Demandada</b>	<b>Quantidade de manifestações</b>
1º	Diretoria de Gestão de Pessoas	7
2º	Gabinete <i>Campus</i> Boa Vista	5
3º	Gabinete Reitoria	5
4º	Comissão do Edital de Remoção	5
5º	Gabinete <i>Campus</i> Novo Paraíso	3
6º	Outras Ouvidorias Federais	3
7º	Gabinete <i>Campus</i> Boa Vista Zona Oeste	1
8º	Auditoria Interna	1
9º	Diretoria de Administração da Reitoria	1
10º	Comissão de Permanente de Pessoal Docente	1
	<b>Total</b>	<b>32</b>

**Planilhas de Controle da Ouvidoria do IFRR**

**Quantitativo de manifestações por instância demandada no e-mail**



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

Colocação	Instância Demandada	Quantidade de manifestações
1º	Comissão Permanente de Processo Seletivo e Vestibular - CBV	3
2º	Gabinete - Reitoria	3
3º	Diretoria de Gestão de Pessoas	2
4º	Departamento de Registro Acadêmico -CBV	1
5º	Gabinete <i>Campus</i> Boa Vista	1
6º	Ouvidoria	1
	<b>Total</b>	<b>11</b>

#### Planilhas de Controle da Ouvidoria do IFRR

##### 7. Prazo médio de atendimento

As unidades de ouvidoria devem 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 2018 foi de 15 dias.

##### 8. Telefone Institucional e Atendimento Presencial

Outra forma de relacionamento com a sociedade é por meio de contato telefônico ou presencial. O IFRR disponibiliza no portal institucional um número de telefone o qual a comunidade interna e externa podem fazer uso para esclarecimento de dúvidas, registro de reclamações e realização de solicitações em geral, assim como fornece o endereço da instituição para manifestações presenciais.

O endereço e número ficam visíveis na barra superior da página inicial do site institucional [www.ifrr.edu.br](http://www.ifrr.edu.br), em sua página principal e nas páginas de cada *Campus* do IFRR.

A maioria dos contatos se faz em razão de dúvidas do público externo sobre processos seletivos e números de telefones de outros setores e *Campi* da instituição, como também previsões de oferta de cursos, abertura de processos seletivos e concursos públicos, por isso não foram registrados, entretanto, todos os manifestantes foram orientados a registrar suas demandas nos canais de atendimento e-OUV e e-SIC.



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

## **9. Carta de Serviços aos Cidadãos**

A implantação da Carta de Serviços ao Cidadão 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 decisão de implantar a Carta de Serviços ao Cidadão 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.

O IFRR designou comissão para a elaboração da referida carta, que empenhou-se arduamente na criação de um documento consistente e importante para a manutenção do diálogo com o público.

A carta foi aprovada pela Resolução n.º 269-Conselho Superior, de 6/7/2016 e encontra-se publicada no portal institucional sendo diretamente acessada através do link: <http://www.ifrr.edu.br/acessoainformacao/Carta.pdf>.

## **10. Aferição do Grau de Satisfação dos Usuários**

No exercício de 2018 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.

Das manifestações encaminhadas para a Ouvidoria em 2018, apenas 28 usuários responderam a pesquisa de satisfação. Das quais, 27 respostas oriundas da comunidade externa, e 1 de aluno do IFRR. Os resultados da pesquisa podem ser observados nas figuras abaixo.

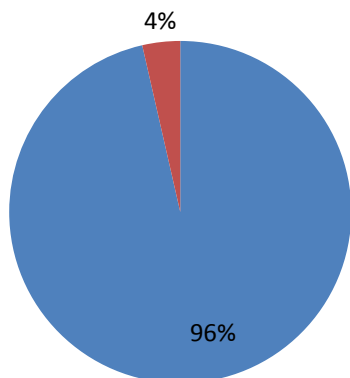
### **Gráficos dos resultados da pesquisa de satisfação realizada pelo IFRR**



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

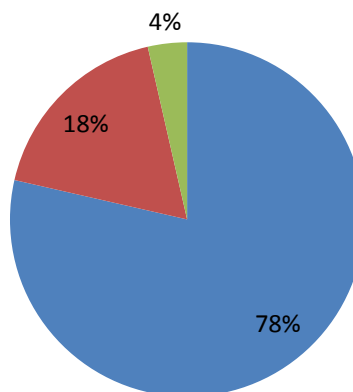
### Você é?

■ Comunidade externa ■ Aluno do IFRR



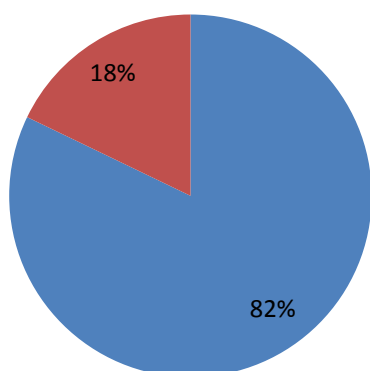
### Tempo de atendimento?

■ Ótimo ■ Regular ■ Ruim



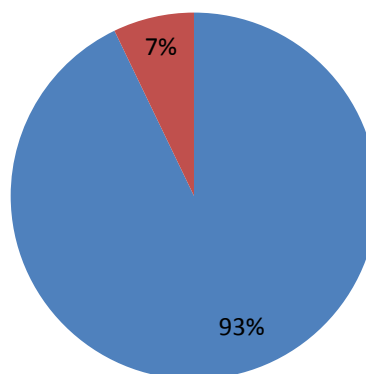
### Procurou *Campus* ou setor envolvido na manifestação?

■ Não ■ Sim



### Sua solicitação foi atendida?

■ Sim ■ Parcialmente

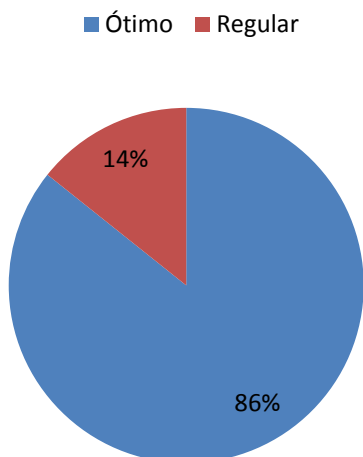




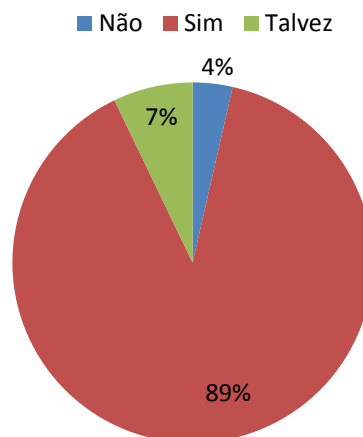


Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

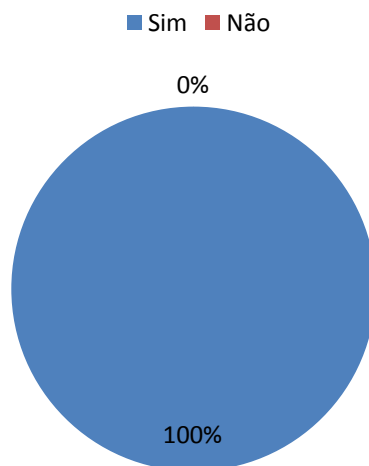
### Qualidade do atendimento?



### Utilizaria os serviços da Ouvidoria?



### Indicaria os serviços da Ouvidoria ?



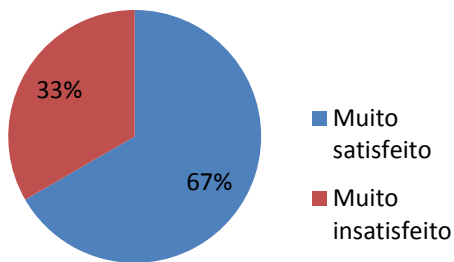
#### Fonte: Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do IFRR

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. Todavia, foi possível observar que estamos executando um bom trabalho, quando 89% dos respondentes informaram que utilizariam novamente nossos serviços, assim como 100% dos respondentes indicariam os serviços da Ouvidoria a outras pessoas.

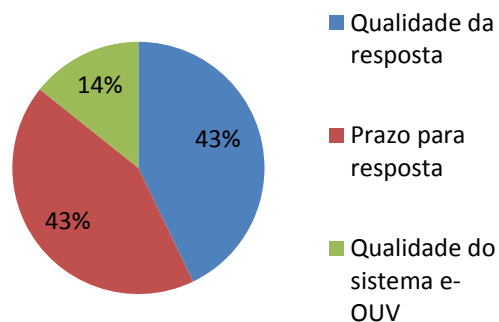


O Sistema e-OUV encaminha ao final do atendimento uma pesquisa de satisfação. A pesquisa do sistema e-OUV visa colher a percepção dos usuários sobre alguns aspectos, tais como: qualidade da resposta, prazo e qualidade do sistema e-Ouv. Das 32 demandas recebidas no e-OUV, apenas 3 usuários responderam a pesquisa de satisfação. Conforme os resultados obtidos podemos inferir que os aspectos mais importantes, do ponto de vista do usuário, é a qualidade da resposta e o prazo para resposta. A qualidade da resposta e o prazo são considerados pontos relevantes, tanto para os usuários que ficaram satisfeitos quanto para aqueles que ficaram insatisfeitos com a resposta recebida.

**Você está satisfeita(o) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?**



**O que o(a) levou a classificar dessa maneira?**



Fonte: e-OUV/IFRR

## 11. 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 denúncias, solicitações e reclamações. As manifestações dos usuários em sua maioria, pertencem à comunidade externa, e direcionam os pontos sensíveis que mereçam atenção como a conduta de agentes públicos, processos seletivos e editais de remoção. Para melhoria dos assuntos mais demandados sugere-se a realização de ações para esclarecimento sobre os critérios de seleção do edital de remoção, reiterar as unidades do



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

IFRR para que os servidores se atentem quanto ao cumprimento do código de ética, lei de conflito de interesses evitando assim demandas na Ouvidoria, por último a disponibilização de informações durante os seletivos na página principal da instituição, facilitando a visualização para os cidadãos. Desta forma a Ouvidoria o IFRR tem buscado 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.