



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

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES OUVIDORIA 2019



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 2019, 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)/Fala.BR (<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);
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) e Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação(Fala.BR)

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, elogios, comunicações;
- Encaminhamento de manifestações entre ouvidorias;
- Controle de prazos;
- Recursos para elaboração de relatórios.

No dia 1º de agosto de 2019, a CGU lançou o Fala.BR, plataforma informatizada que resulta da integração entre o e-Ouv e o e-SIC.

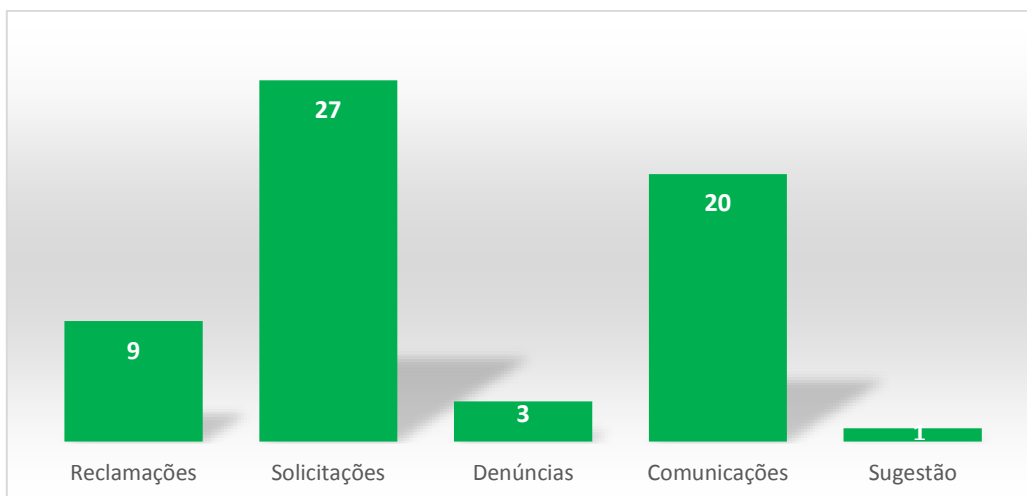
Para registrar uma manifestação, o cidadão deve acessar o link: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx> que também está disponível no sítio do IFRR, em Ouvidoria (<http://www.ifrr.edu.br/ouvidoria>).

No exercício de 2019, tivemos um total de 60 demandas recebidas pelo e-OUV/Fala.BR, distribuídas em denúncias, reclamações, solicitações, comunicações e sugestão como pode ser observado na figura abaixo.

Quantidade de Demandas Recebidas pelo e-OUV e Fala.BR



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



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.

No exercício de 2019 tivemos um total de 3 (três) demandas recebidas através do correio eletrônico, que foram registradas do Fala. BR, todas referentes a solicitações.

5. Principais Assuntos Demandados à Ouvidoria

Assuntos	Quantidade
Outros em Administração	16
Concurso	15
Universidades e Institutos	3
Educação Superior	3
Outros em Educação	2
Auxílio	2
Processo Seletivo	2
Ouvidoria	2
Curso Técnico	2
Frequência de Servidores	2
Correição	1
Normas e Fiscalização	1
Educação Básica	1



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

Recursos Humanos	1
Acesso à informação	1
Bibliotecas	1
Atendimento	1
Assédio moral	1
Outros em Comunicações	1

Fonte: Painel Resolveu CGU

6. 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 2019 foi de 16 dias.

7. 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 inferior da página inicial do site institucional www.ifrr.edu.br, em sua página principal e nas páginas de cada *Campus* do IFRR.

8. 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.



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

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>.

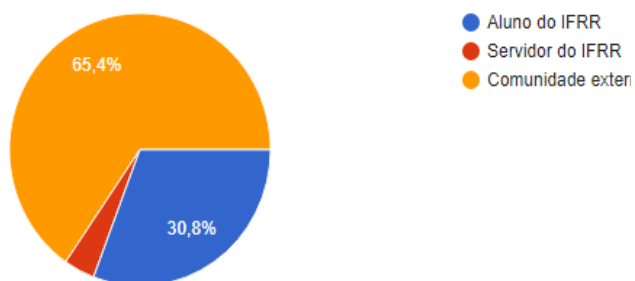
9. Aferição do Grau de Satisfação dos Usuários

No exercício de 2019 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.

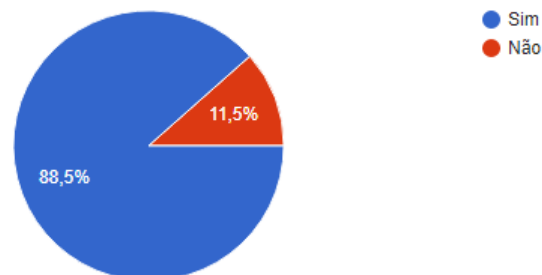
Das 60 manifestações encaminhadas para a Ouvidoria em 2019, apenas 26 usuários responderam a pesquisa de satisfação. Das quais, 17 respostas oriundas da comunidade externa, e 1 de servidor e 8 de alunos do IFRR. Os resultados da pesquisa podem ser observados nas figuras abaixo.

Gráficos dos resultados da pesquisa de satisfação realizada pelo IFRR

Você é?



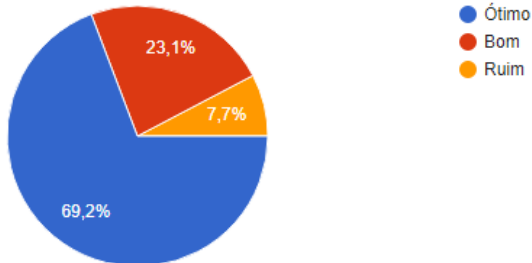
Sua solicitação foi atendida?



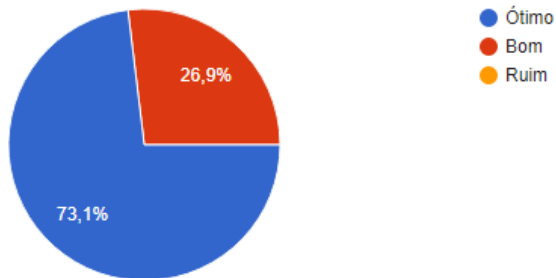


Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

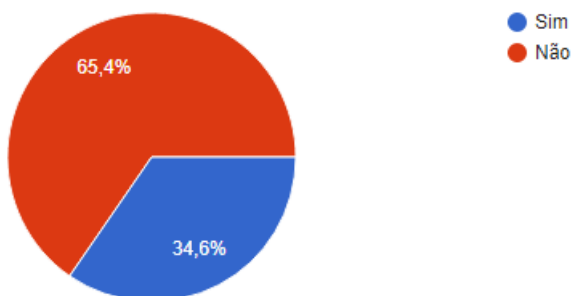
Qualidade do atendimento?



Tempo de resposta à sua solicitação?



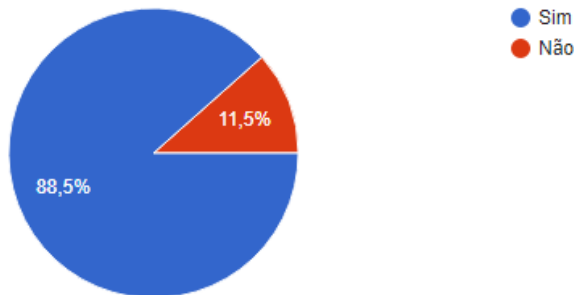
Procurou o Campus antes de recorrer à Ouvidoria?



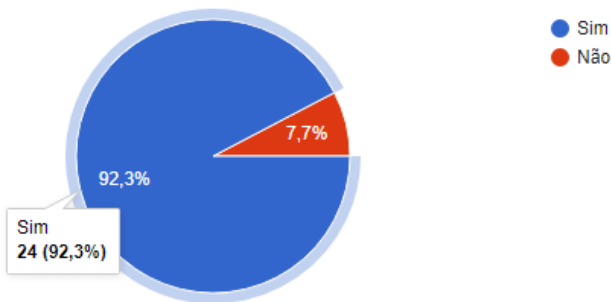


Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

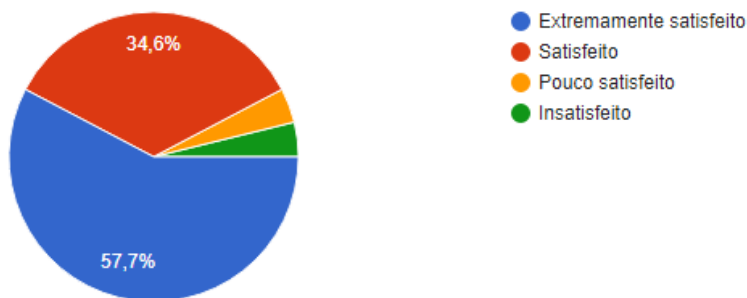
Utilizaria novamente o serviço da Ouvidoria?



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. Todavia, foi possível observar que estamos executando um bom



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

trabalho, quando 88% dos respondentes informaram que utilizariam novamente nossos serviços, assim como 92% dos respondentes indicariam os serviços da Ouvidoria a outras pessoas.

O Sistema e-OUV/Fala.BR encaminha ao final do atendimento uma pesquisa de satisfação. A pesquisa do sistema e-OUV/Fala.BR visa colher a percepção dos usuários sobre alguns aspectos, tais como: o nível de satisfação e se a demanda foi atendida. Das 60 demandas recebidas no e-OUV/Fala.BR, quatro usuários responderam à pesquisa. Dois usuários informaram estar muito insatisfeito com o atendimento e dois informaram estar muito satisfeitos. Entre os quatro respondentes, três tiveram as demandas resolvidas. Conforme os resultados obtidos podemos inferir que nem sempre o cidadão fica satisfeito com a atendimento prestado visto que para resolução dos conflitos avaliamos a admissibilidade dos pedidos, porém sempre prezamos por um atendimento de qualidade ao cidadão o que resultou em metade das respostas como muito satisfeitos com o atendimento.

Fonte: Pesquisa de Satisfação Ouvidoria/IFRR e Painel Resolveu- CGU.

10. 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 solicitações. As manifestações dos usuários em sua maioria, pertencem à comunidade externa, e direcionam os pontos sensíveis que mereçam atenção como solicitações administrativas e manifestações relativas ao concurso que foi realizado no ano de 2019. Para melhoria dos assuntos mais demandados sugere-se em relação ao concurso que se realizarão no IFRR que seja designada uma comissão de fiscalização do contrato com integrantes diferentes da comissão organizadora do concurso, para que a execução contrato seja acompanhada sem sobrecarga de trabalhos, sugere-se ainda a indicação nos demais editais de concurso do contato da empresa (e-mail e telefone) para informações dúvidas, reclamações e denúncias dos candidatos, evitando assim a sobrecarga de manifestações na Ouvidoria sem que o candidato tenha feito o contato prévio



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

com a empresa contratada. Outra sugestão para dar maior celeridade a apuração das denúncias e comunicações referente a conduta de servidores, seria a implantação do setor de corregedoria, evitando a constante nomeação de comissões para apuração, o que demanda tempo para triagem dos servidores aptos e disponíveis para comporem a comissão. Em relação as demandas sobre a administração grande parte foram encaminhadas ao setor de auditoria para apuração, recomenda-se a administração a estruturação do setor de auditoria com um servidor exclusivo para realizar o trabalho de apuração destas comunicações/denúncias impactando minimamente nas atividades programadas daquele setor, e reduzindo o tempo de resposta ao cidadão. 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.