

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

# **OUVIDORIA**

## **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2017**

Santa Maria, março de 2018.

**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<sup>a</sup>. Andrade Marinho

**Diretor Geral do *Campus* Alegrete**

Rodrigo Ferreira Machado

**Diretor Geral do *Campus* Frederico Westphalen**

Carlos Guilherme Trombetta

**Diretor Geral do *Campus* Jaguari**

Roberto Devincenzi Social

**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**

Rosane Rodrigues Pagno

**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 Uruguiana***  
João Carlos de Carvalho e Silva Ribeiro

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha apresenta o Relatório Anual de Ouvidoria, referente ao período de 01 (primeiro) de janeiro a 31 (trinta e um) de dezembro de 2017. Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às solicitações da comunidade interna e externa 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 10 (dez) *campi* e um *campus* avançado 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 ao 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 dar 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.

O presente Relatório está estruturado em quatro capítulos em que são apresentadas as instalações e canais de atendimento, as demandas recebidas durante o exercício de 2017 e o detalhamento das manifestações recepcionadas, as providências e encaminhamentos e considerações finais.

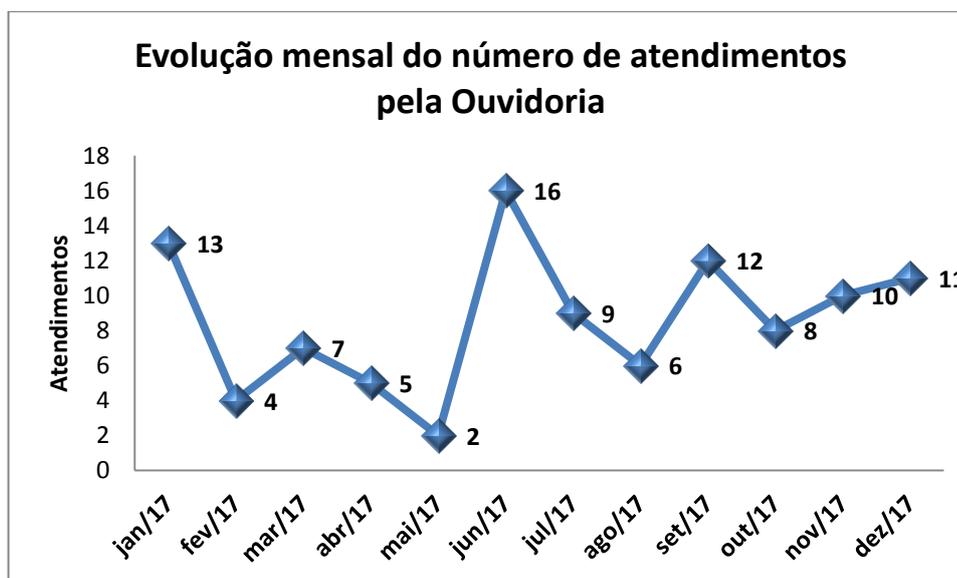
## 1. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria funciona nas dependências da Reitoria do Instituto Federal Farroupilha, situada na Rua Esmeralda, n° 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](http://www.iffarroupilha.edu.br)); do e-mail: [ouvidoria@iffarroupilha.edu.br](mailto:ouvidoria@iffarroupilha.edu.br); de ligação telefônica através do número (55) 3218-9804; ou através de atendimento pessoal.

## 2. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA

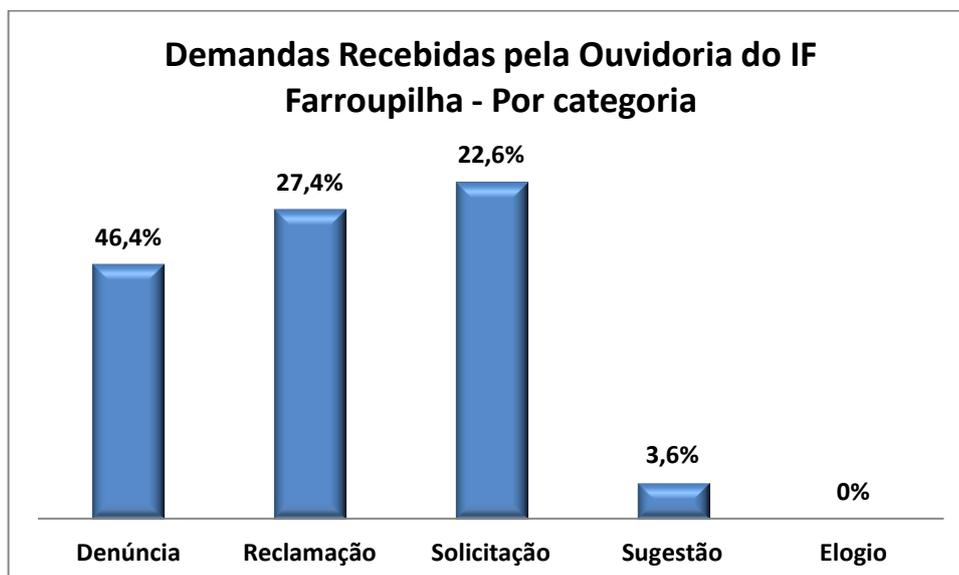
Ao longo de 2017 a Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha recebeu 103 (cento e três) manifestações. O gráfico a seguir demonstra o volume de manifestações recebidas mês a mês.



Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria em 2017, a forma de acesso mais utilizada foi o sistema de Ouvidorias da CGU (e-OUV), o qual foi utilizado 52 (cinquenta e duas) vezes, ou seja, em 50% das manifestações registradas. No e-mail institucional foram recebidas 50 (cinquenta) manifestações, 49% das manifestações registradas. Além disso, foi recebida 1 (uma) manifestação através de ligação telefônica, perfazendo 1%. Não houve registro de manifestação realizada pessoalmente na sede da Ouvidoria.

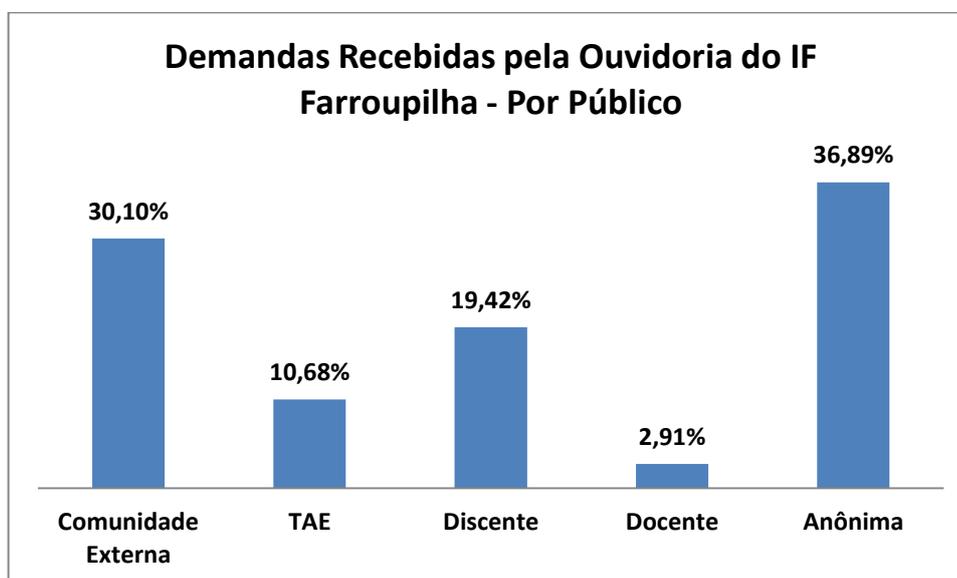


As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas em cinco categorias: Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Elogio. As manifestações mais recorrentes registradas em 2017 foram as solicitações, com 37 (trinta e sete) registros, reclamações, com 34 (trinta e quatro), denúncias, com 28 (vinte e oito), e sugestões, com 04 (quatro).



Os dados apresentados neste relatório também foram computados e classificados conforme o Público: comunidade externa, discente, docente, técnico-administrativo em educação (TAE) e anônimo. O registro de modo anônimo ocorre quando, no Sistema de Ouvidorias (e-Ouv), disponibilizado pela Controladoria Geral da União (CGU), o demandante escolhe não se identificar.

O Gráfico a seguir demonstra a participação da comunidade externa e comunidade interna nas manifestações realizadas no ano de 2017.

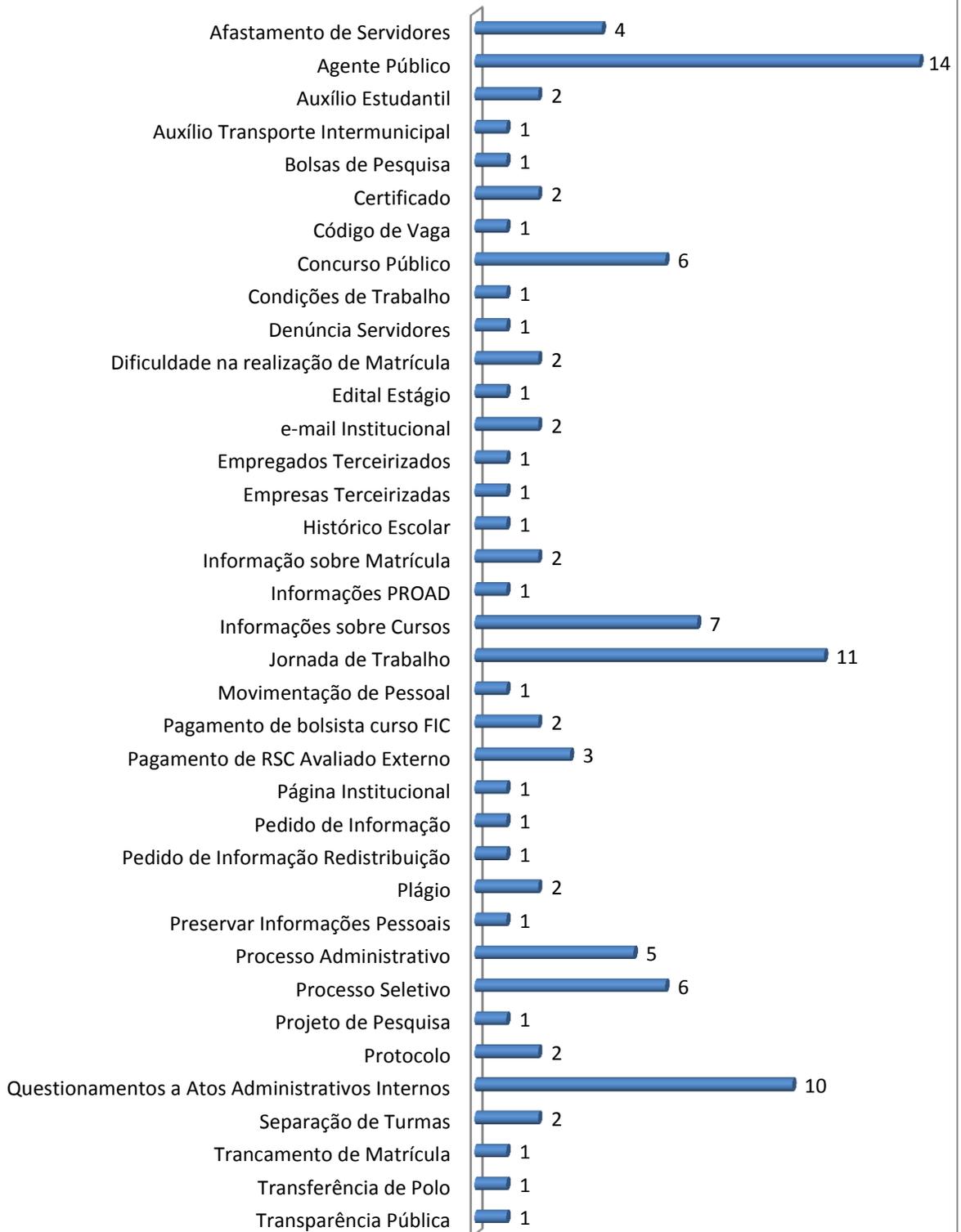


A seguir, os setores que possuem maior número de demandas no ano de 2017: Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional e Gabinete. A PRDI registrou 24 demandas de manifestação e o Gabinete 22. Tais números são esperados pela instituição uma vez que a Coordenação Geral de Gestão de Pessoas-PRDI atende a todas as demandas relativas ao quadro de pessoal e o Gabinete responde por todas as Unidades do IF Farroupilha.



A seguir destacamos as demandas por assunto em 2017. O maior número de manifestações foram relacionadas a agentes públicos, jornada de trabalho e questionamento a atos administrativos internos.

## Demandas por Assunto



O prazo estabelecido na Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria Geral da União da Controladoria Geral da União, de 05 de Novembro de 2014, para a Ouvidoria responder as manifestações é de 20 dias, prorrogáveis, mediante justificativa da unidade administrativas na qual a demanda encontra-se em análise, por mais 10 dias. As manifestações de 2017 foram todas respondidas.



### 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 com o setor responsável pelo atendimento à manifestação, para que esses possam analisar a situação e dar os devidos encaminhamentos.

#### **4. 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.

Portanto, 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, 15 de março de 2018.

Adriana Herkert Netto  
Ouvidora do IF Farroupilha  
Port. n° 1.478/2017