

RELATÓRIO ANUAL DE
**Atividades da
Ouvidoria 2021**



INSTITUTO FEDERAL
Farroupilha



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA
OUVIDORIA

Reitora
Nídia Heringer

Pró-Reitor de Administração
Mirian Rosani Crivelaro Kovhau

Pró-Reitor de Desenvolvimento Institucional
Carlos Rodrigo Lehn

Pró-Reitor de Ensino
Renato Xavier Coutinho

Pró-Reitora de Extensão
Angela Maria Andrade Marinho

Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação
Arthur Frantz

Chefe do Gabinete da Reitora
Dalva Conceição Antunes Pillar

Diretor Geral do *Campus* Alegrete
Ana Rita Costenaro Parizi

Diretor Geral do *Campus* Frederico Westphalen
Bruno Batista Boniati

Diretor Geral do *Campus* Jaguari
Ricardo Antonio Rodrigues

Diretor Geral do *Campus* Júlio de Castilhos
Rodrigo Carvalho Carlotto

Diretor Geral do *Campus* Panambi
Jorge Alberto Lago Fonseca

Diretora Geral do *Campus* Santa Rosa
Analice Marchezan

Diretora Geral do *Campus* Santo Augusto
Márcia Fink

Diretora Geral do *Campus* Santo Ângelo
Artênio Bernardo Rabuske

Diretora Geral do *Campus* São Borja
Artênio Bernardo Rabuske

Diretor Geral do *Campus* São Vicente do Sul
Deivid Dutra de Oliveira

Diretor Geral do *Campus* Avançado Uruguaiana
Gustavo Griebler

Projeto Gráfico e Diagramação
Secretaria de Comunicação

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	4
2 INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO	5
3 EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	5
4 MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA EM 2021	6
5 GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS-USUÁRIOS.....	9
6 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS.....	9
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10
8 ANEXO I	10

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha configura-se como o espaço para o exercício da cidadania. Instituída pela Portaria n° 829/2012. A Ouvidoria é o canal de comunicação entre a comunidade – acadêmica ou externa – e as instâncias administrativas e pedagógicas do Instituto. A ouvidoria visa à melhoria dos processos institucionais e o aperfeiçoamento dos processos democráticos com foco na transparência.

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). O IFFar é composto pela sede administrativa reitoria, situada em Santa Maria, e por 11 (onze) campi: Alegrete, Frederico Westphalen, Jaguarí, Júlio de Castilhos, Panambi, Santa Rosa, Santo Ângelo, Santo Augusto, São Borja, São Vicente do Sul e Avançado Uruguaiana.

Na Ouvidoria o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações. Ao receber cada manifestação a Ouvidoria busca informações, orientações e os esclarecimentos necessários para responder ao cidadão.

O presente relatório tem o objetivo apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha (IFFAR) com base nos registros de controle e participação social através da Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, em cumprimento ao que determina o artigo 14 e 15 da Lei n° 13.460/2017, e o disposto na Portaria n° 581, de 09 de março de 2021.

Nessa conjuntura, esse relatório vem publicar os dados estatísticos das manifestações de ouvidoria recebidas e tratadas na unidade de Ouvidoria do IFFar, traz as principais questões levantadas no exercício de 2021 e tem o intuito de subsidiar a gestão na melhoria dos serviços prestados ao cidadão.

Ressalta-se que o ano de 2021 foi marcado pelos impactos políticos, sociais e econômicos advindos das medidas de controle da pandemia de COVID-19, onde o serviço prestado pela Ouvidoria foi executado totalmente de maneira remota, seguindo as medidas adotadas pelo Instituto Federal Farroupilha para enfrentamento da pandemia.

2 INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria funciona nas dependências da Reitoria do Instituto Federal Farroupilha, situada na Alameda Santiago do Chile, nº195, no bairro Nossa Sra. das Dores, em Santa Maria/RS, com horário de atendimento das 08h às 17h.

- » Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação (Fala.BR) da Controladoria Geral da União (CGU) no endereço eletrônico: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx> ;
- » A Plataforma também pode ser acessada através do link na página da Ouvidoria no site do Instituto Federal Farroupilha: www.iffarroupilha.edu.br;
- » E-mail: ouvidoria@iffarroupilha.edu.br;
- » Telefone: através do número (55) 3218-9839;
- » Presencial: atendimento na sede administrativa reitoria.

Todas as manifestações recebidas pela unidade de Ouvidoria são registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR, conforme determina a artigo 24 da Portaria nº 581, de março de 2021/CGU.

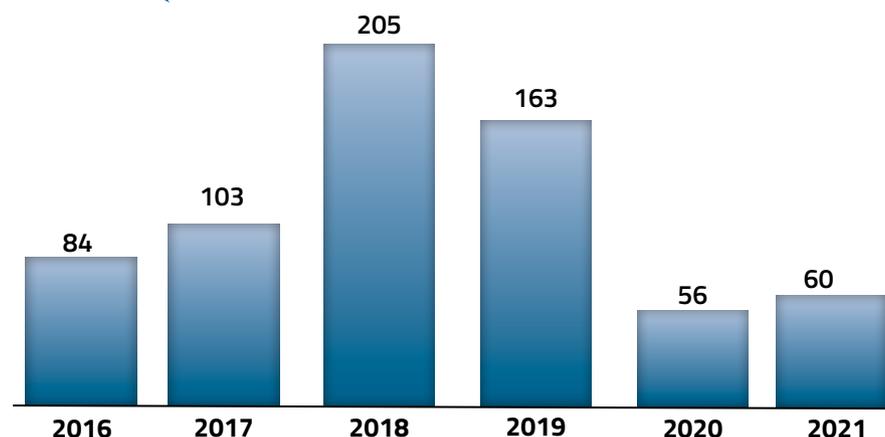
A unidade de Ouvidoria do IFFar não possui sistema eletrônico próprio para o controle das manifestações de ouvidoria, somente a Plataforma Fala.BR que é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal, conforme artigo 2º do Decreto nº 9.492, de 2018.

ACESSE:

- ➔ [Plataforma Fala.BR](https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx)
- » falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx

3 EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Evolução do número de manifestações de ouvidoria



A Ouvidoria registrou nos últimos dois anos um declínio na quantidade de manifestações em relação ao ano de 2019. O gráfico a seguir demonstra o quantitativo de manifestações de ouvidoria recepcionadas no período entre 2016 a 2021, no Instituto Federal Farroupilha.

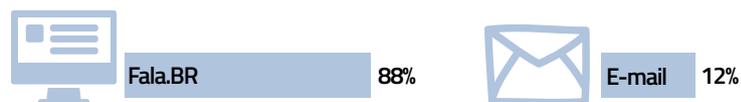
4 MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA EM 2021

No período de 01/01/2021 a 31/12/2021 a unidade de Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha recebeu 60 (sessenta) manifestações. Desse total uma manifestação foi arquivada por falta de clareza / insuficiência de dados. O gráfico abaixo apresenta o volume de manifestações recebidas mês a mês no ano.



Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria em 2021, a forma de acesso mais utilizada foi a Plataforma Fala.BR.

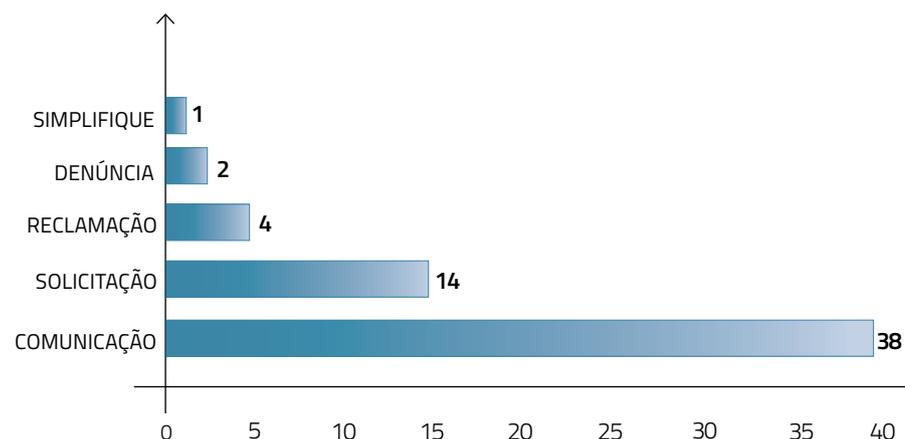
Formas de acesso a Ouvidoria:



Foram recebidas cinquenta e três (53) manifestações realizadas pelo cidadão utilizando a plataforma. Pelo e-mail institucional foram recebidas sete (07) manifestações.

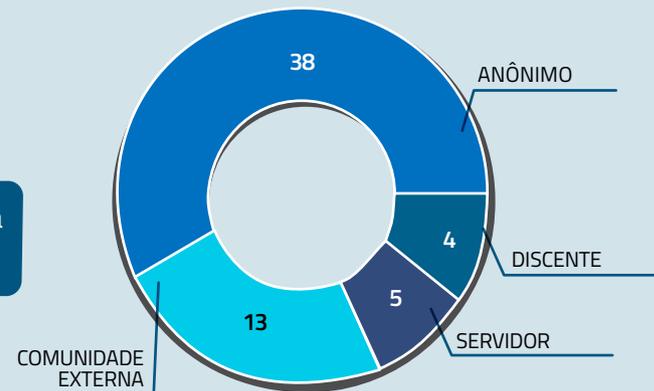
As manifestações foram classificadas nos seguintes tipos: Denúncia, Reclamação, Comunicação, Solicitação, Sugestão. As comunicações foram as manifestações recorrentes com 38 (trinta e oito) registros, na sequência as solicitações com 14 (quatorze), seguidas das reclamações com 4 (quatro), denúncias com 2 (duas), 1 (uma) sugestão e 1 simplifique.

Manifestações recebidas por tipo:



Os dados apresentados neste relatório também foram classificados conforme o público: comunidade externa, discente, servidor e anônimo. O registro de modo anônimo ocorre quando na Plataforma Fala.BR o manifestante opta por não se identificar.

Demandas recebidas na Ouvidoria por público:



As unidades institucionais que tiveram maior número de manifestações registradas no ano de 2021 foram a Reitoria, seguida do Campus Frederico Westphalen. No gráfico a seguir pode-se observar a distribuição das demandas recebida na Ouvidoria por unidade institucional.

A Reitoria foi a unidade mais demandada, com questões referentes à licitações e ao processo seletivo. O campus Frederico Westphalen e o campus Alegrete tiveram registro de variados assuntos nas manifestações.

Manifestações por Unidade Institucional:

UNIDADES

REITORIA	18	CAMPUS SANTO AUGUSTO	1
CAMPUS ALEGRETE	8	CAMPUS SÃO BORJA	0
CAMPUS FREDERICO WESTPHALEN	14	CAMPUS SÃO VICENTE DO SUL	1
CAMPUS JAGUARI	3	CAMPUS AVANÇADO URUGUAIANA	0
CAMPUS JÚLIO DE CASTILHOS	5		
CAMPUS PANAMBI	3		
CAMPUS SANTA ROSA	2		
CAMPUS SANTO ÂNGELO	0		



No gráfico a seguir apresentam-se os principais assuntos das manifestações recepcionadas em 2021, conforme registrado no Painel Resolveu, criado pela CGU.

ACESSE:



Painel Resolveu

<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Demandas por assunto:



O Painel Resolveu é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria que a Administração Pública federal recebe diariamente pela Plataforma Fala.br. O painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

O prazo estabelecido na Portaria nº 581, de 09 de Março de 2021, da Controladoria Geral da União para as unidades que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv tratar as manifestações é de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa. As manifestações de 2021 foram todas respondidas, e o tempo médio de resposta foi de 20 dias.

Situação das solicitações de ouvidoria do IFFar:

**100%
respondido**

5 GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS-USUÁRIOS

Na plataforma Fala.BR permite ao cidadão avaliar a resolutividade de sua demanda, através da pesquisa de satisfação. Contudo, o cidadão pode optar por não responder a pesquisa. Além disso, a comunicação não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar, então não recebe a resposta à manifestação, e por consequência não tem acesso à pesquisa.

Nesse contexto das 60 (sessenta) manifestações tratadas na Ouvidoria do IFFar em

2021 apenas 1 (uma) pesquisa de satisfação foi respondida pelo cidadão. Segue o infográfico, da Plataforma Fala.BR (Anexo I), onde é apresentando o resultado das pesquisas de satisfação:



Da resposta a pesquisa de satisfação observa-se que o cidadão registrou que teve sua demanda plenamente resolvida (100%).

6 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

A unidade de Ouvidoria do IFFar conduz o tratamento às manifestações de ouvidorias recebidas através das seguintes providências:

- » Resposta imediata: sempre que possível, a Ouvidoria responde às manifestações de forma imediata, a partir das informações disponíveis e publicadas no site do Instituto Federal Farroupilha;
- » Solicita complementação de informações aos manifestantes, quando couber;
- » Registra a manifestação na Plataforma Fala.BR;
- » Realiza análise preliminar da manifestação;
- » Encaminhamento a unidade administrativa: quando necessário, a Ouvidoria encaminha a manifestação recebida ao Gabinete/Pró-reitorias/Campus do Instituto com o intuito de dar ciência e solicitar a manifestação e providências porventura cabíveis

Sempre que solicitado pelo cidadão, por e-mail ou telefone, a ouvidoria presta informações sobre o andamento de sua manifestação.

7 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, e recebam a devida resposta no menor tempo possível, incentivando o cidadão a assumir seu papel no controle social.

Os dados estatísticos reunidos e analisados nesse relatório demonstram a participação social ocorrida através da unidade de Ouvidoria do IFFar e sua consolidação como canal de comunicação. O exercício da cidadania realizado por meio desse canal de atendimento permite a autarquia aprimorar continuamente os serviços públicos ofertados para melhor atender a sociedade.

8 ANEXO I

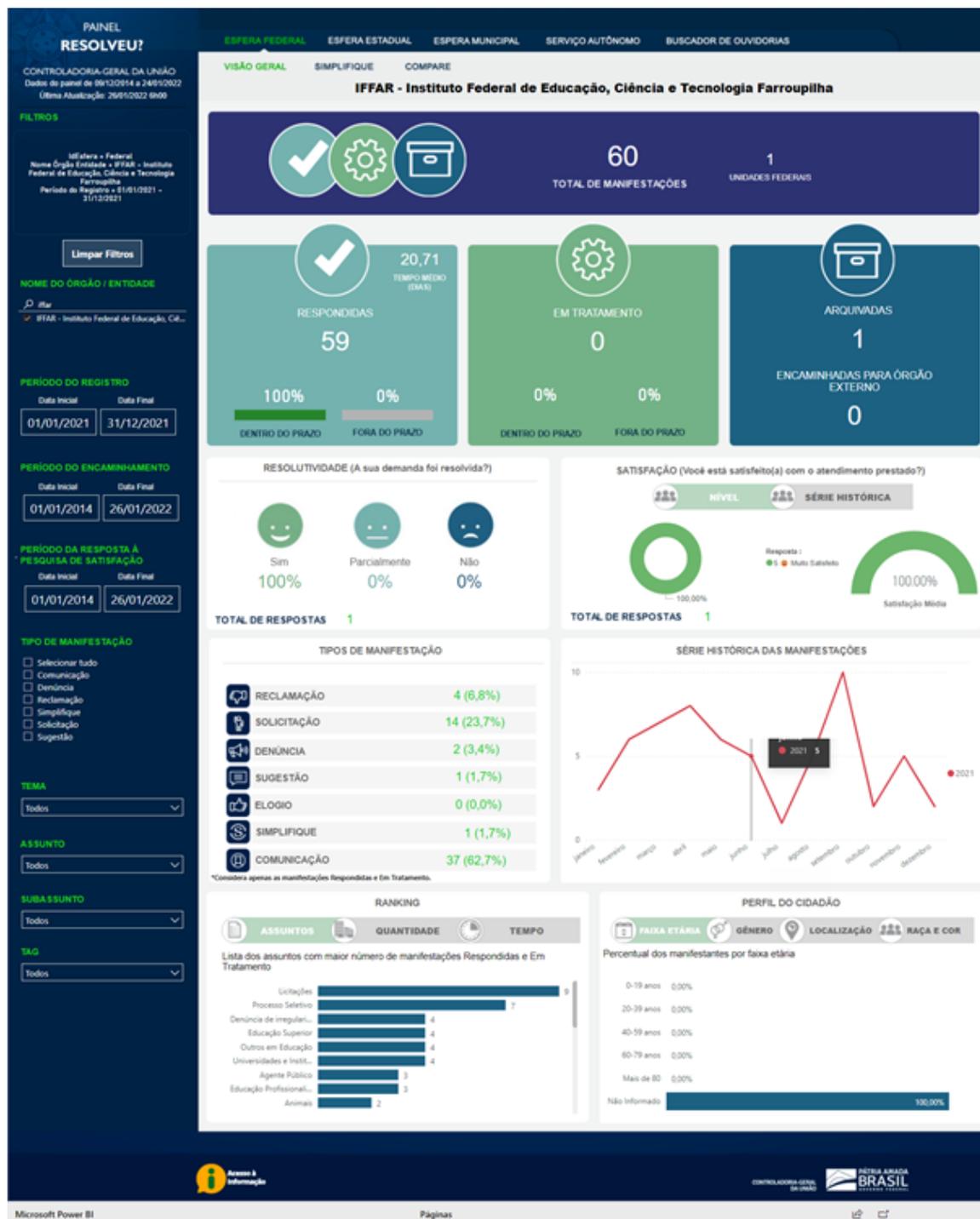
Tela de pesquisa do **Painel Resolveu?** com os dados da Ouvidoria do IFFar em 2021:

ACESSE:



Painel Resolveu?

» <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>





INSTITUTO FEDERAL
Farroupilha

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA
ALAMEDA SANTIAGO DO CHILE, 195 | NOSSA SRA. DAS DORES - CEP 97050-685
SANTA MARIA | RIO GRANDE DO SUL
(55) 3218-9800 | IFFARROUPILHA.EDU.BR