

RELATÓRIO ANUAL DE

Atividades da Ouvidoria 2022



INSTITUTO FEDERAL
Farroupilha



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-Reitora de Desenvolvimento Institucional
Carlos Rodrigo Lehn

Pró-Reitor de Ensino
Patrícia Alessandra Meneguzzi Metz Donicht

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* Jaguarí
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
Adilson Ribeiro Paz Stamberg

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

APRESENTAÇÃO.....	4
1 INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO	5
2 EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	6
3 MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA EM 2022	7
4 GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS-USUÁRIOS.....	11
5 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS.....	12
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13
7 ANEXO I	14

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha durante o ano de 2022, bem como os dados estatísticos e os resultados de sua atuação no período.

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha configura-se como o espaço para o exercício da cidadania. Instituída pela Portaria nº 829/2012, 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. Assim, o presente documento, ao tempo em que cumpre a obrigação de prestar contas, inerente à Administração Pública, atendendo o que determina o inciso II do caput do art. 14 da Lei 13.460/2017, constitui-se também em mais uma via de informação, para os públicos interno e externo, contribuindo para a participação social e para resguardar a memória da Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno do Instituto Federal Farroupilha (servidores, alunos, contratados terceirizados, fornecedores 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, Jaguari, Júlio de Castilhos, Panambi, Santa Rosa, Santo Ângelo, Santo Augusto, São Borja, São Vicente do Sul e Avançado Uruguaiana.

Ao propiciar a interlocução entre a sociedade e a Instituição, a Ouvidoria recebe, analisa e dá o encaminhamento devido a cada manifestação que lhe é dirigida. Nesse acervo, composto por denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações, é possível identificar e recomendar aos gestores as oportunidades de melhoria, assim como reconhecer as boas práticas da Instituição. O presente relatório traz as principais questões levantadas no exercício de 2022 e tem o intuito de subsidiar a gestão na melhoria dos serviços prestados ao cidadão.

1 INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria funciona nas dependências da Reitoria do Instituto Federal Farroupilha, situada na Alameda Santiago do Chile, 195 bairro Nossa Sra. das Dores, Santa Maria/RS, com horário de atendimento das 08h às 17h.

Os canais de atendimento da Ouvidoria são:



Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação (Fala.BR) da Controladoria Geral da União (CGU) no endereço eletrônico:

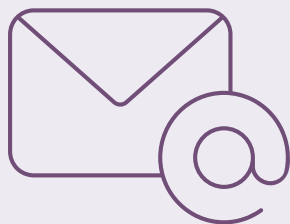
ACESSE:

➔ *Fala.BR*
falabr.cgu.gov.br

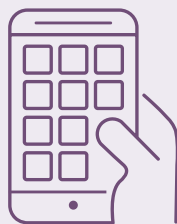
A Plataforma também pode ser acessada através do link na página da **Ouvidoria** no site do **Instituto Federal Farroupilha**:

ACESSE:

➔ *Ouvidoria*
www.iffarroupilha.edu.br



E-mail: ouvidoria@iffarroupilha.edu.br;



Telefone: através do número (55) 3218-9839;



Presencial: atendimento na sede administrativa reitoria.

A Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha está integrada ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Suas atividades e competências estão definidas pela PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021, tendo como atuação primeira o recebimento e tratamento das manifestações e pedidos de informação registrados pelos integrantes da comunidade interna e da sociedade em geral na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Deste modo, em cumprimento a legislação vigente, todas as manifestações recebidas por e-mail, as realizadas por telefone e presencialmente na Ouvidoria do IFFar são registradas no Fala.BR, por meio da funcionalidade Registrar Manifestação para o Cidadão.

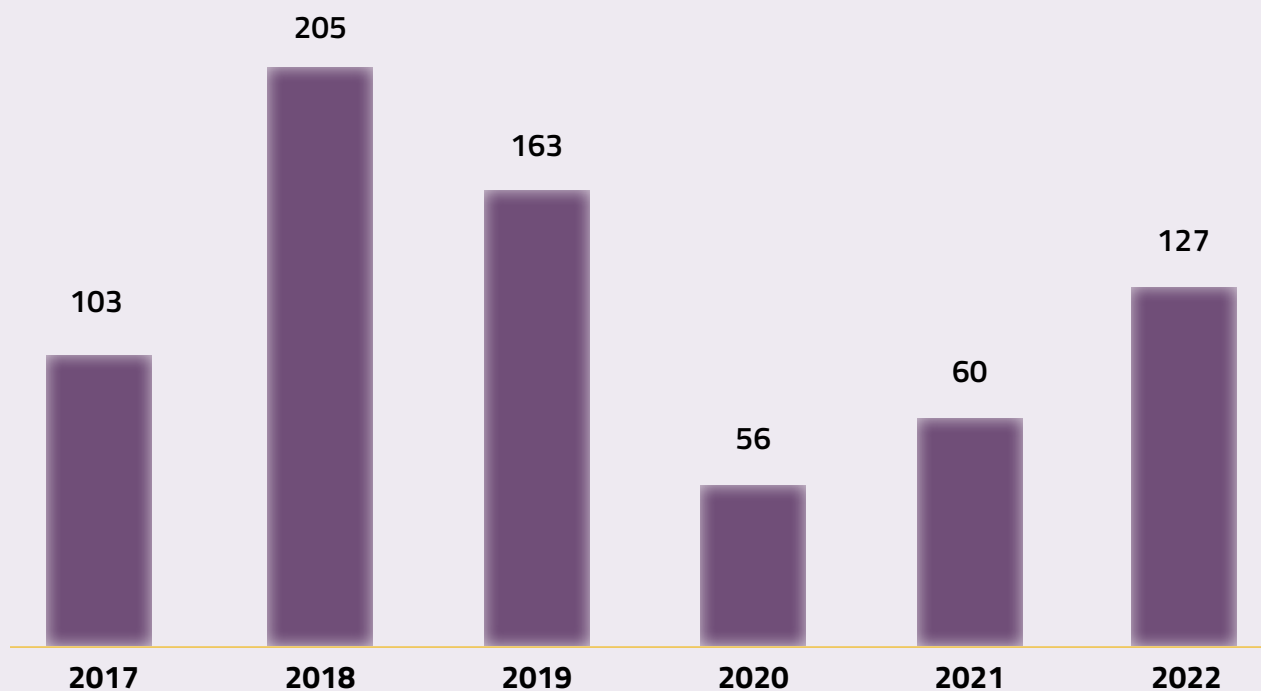
2 EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria registrou no último ano um aumento na quantidade de manifestações em relação aos anos de 2020 e 2021. Durante o exercício de 2022 o total de registros na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação somou 127 Manifestações de Ouvidoria. O tratamento desse total de registros apurou o seguinte resultado:

- » 119 Manifestações de Ouvidoria foram concluídas;
- » 04 Manifestações de Ouvidoria foram arquivadas;
- » 04 Solicitação de prorrogação de prazo.

O gráfico a seguir demonstra o quantitativo de manifestações de ouvidoria recepcionadas de 2017 a 2022 no IFFar.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

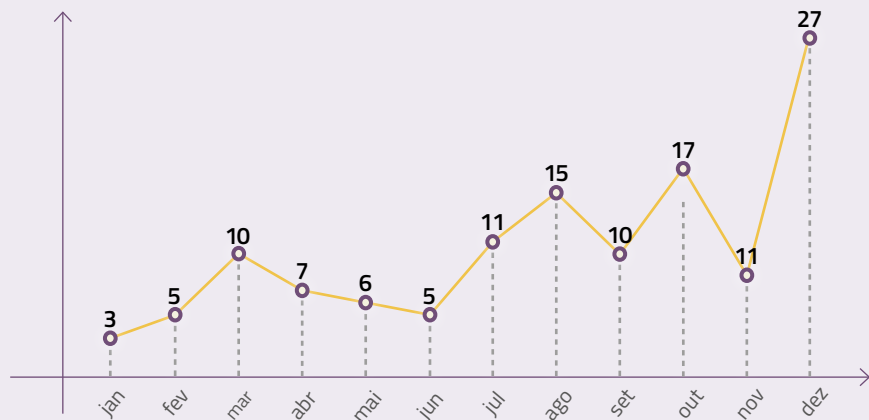


3 MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA EM 2022

No período de 01/01/2022 a 31/12/2022 a Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha recebeu 127 (cento e vinte e sete) manifestações. Desse total 04 (quatro) manifestações foram arquivadas 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 2022, a forma de acesso mais utilizada foi a Plataforma Fala.BR. Foram recebidas cento e onze (111) manifestações realizadas pelo cidadão utilizando a plataforma. Pelo e-mail institucional foram recebidas dezesseis (16) manifestações.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS NA OUVIDORIA



Formas de acesso à Ouvidoria



Fala.BR

87,4%



E-mail

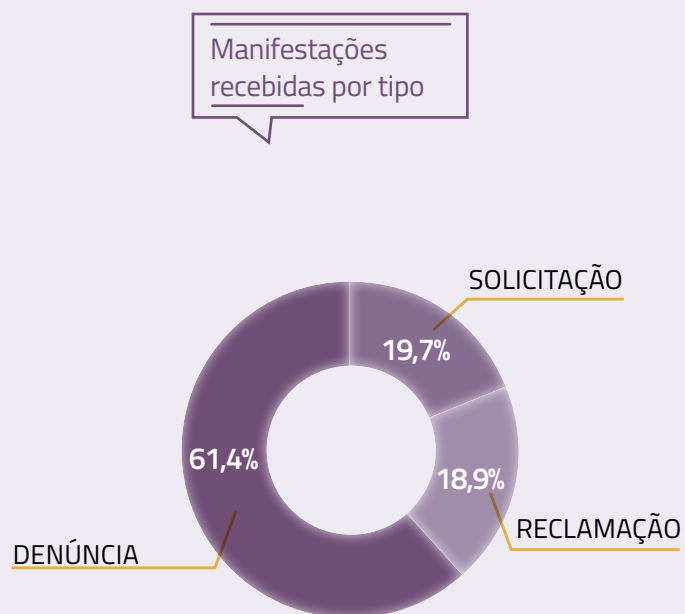
12,6%

Os tipos de manifestação que podem ser registrados na Ouvidoria via Plataforma Fala.br, são:

- » Solicitação: pedido para adoção de providências por parte da Administração;
- » Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
- » Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- » Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública federal;
- » Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- » Simplifique: proposta, solicitação de simplificação na prestação do serviço público;
- » Acesso à informação: acesso à informação pública nos termos Lei de Acesso à Informação.

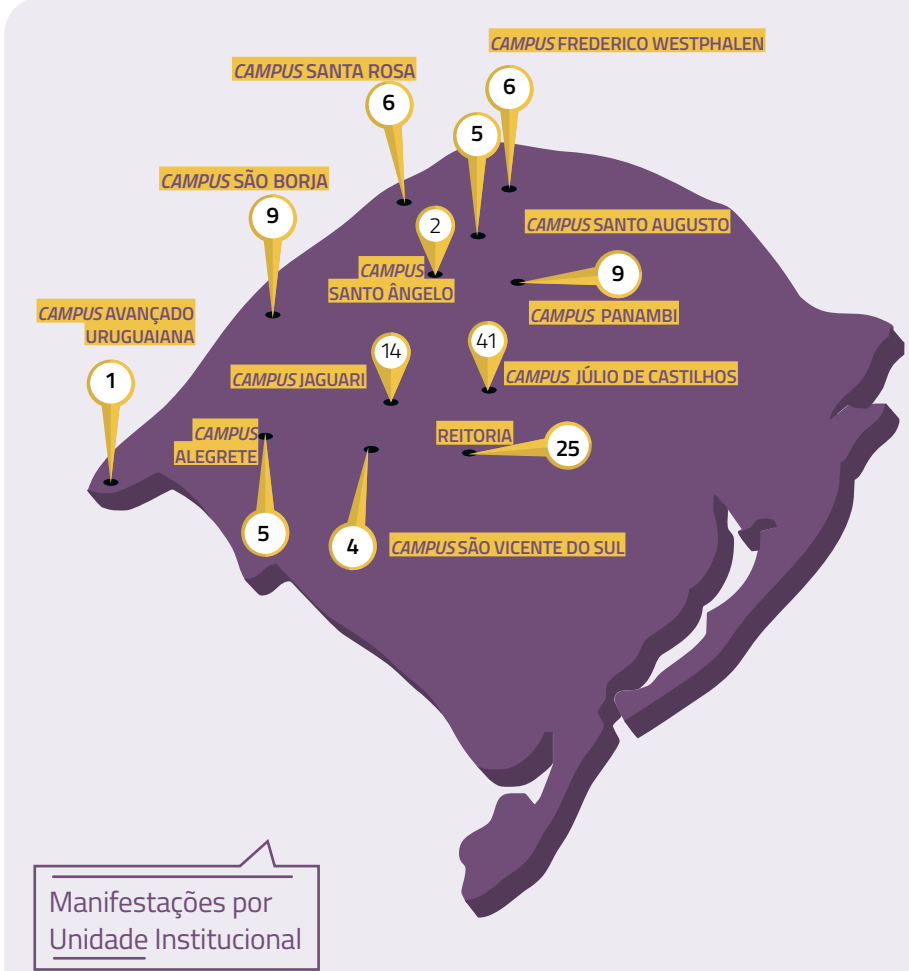
No ano de 2022, as denúncias foram às manifestações recorrentes com 78 (setenta e oito) registros, na sequência as reclamações com 24 (vinte e quatro), seguida das solicitações com 25 (vinte e cinco).

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. O gráfico a seguir demonstra a participação da comunidade externa e comunidade interna nas manifestações realizadas no ano de 2022.



As unidades institucionais que tiveram maior número de manifestações registradas no ano de 2022 foram o *Campus* Júlio de Castilhos, seguida da Reitoria. No gráfico a seguir pode-se observar a distribuição das demandas recebida na Ouvidoria por unidade institucional.

O *campus* Júlio de Castilhos foi a unidade mais demandada, com questões relacionadas a conduta de servidor, conduta docente e conduta ética. A Reitoria foi a segunda unidade mais demandada, pois as questões referentes a licitação, concurso e ao processo seletivo são direcionadas a sede administrativa. Os demais *campi* tiveram registro de variados assuntos nas manifestações.



UNIDADES			
REITORIA	25	CAMPUS JAGUARI	14
CAMPUS ALEGRETE	5	CAMPUS JÚLIO DE CASTILHOS	41
CAMPUS FREDERICO WESTPHALEN	6	CAMPUS PANAMBI	9
		CAMPUS SANTA ROSA	6
		CAMPUS SANTO ÂNGELO	2
		CAMPUS SANTO AUGUSTO	5
		CAMPUS SÃO BORJA	9
		CAMPUS SÃO VICENTE DO SUL	4
		CAMPUS AVANÇADO URUGUAIANA	1

No gráfico a seguir apresentam-se os principais assuntos das manifestações recepcionadas em 2022, conforme registrado no Painel Resolveu, criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), disponível em:

ACESSE:



Painel Resolveu

<http://paineis.cgu.gov.br/resol-veu/index.htm>

O Painel Resolveu é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema 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 Instrução Normativa nº 05, de 18 de junho de 2018, da Ouvidoria Geral da União da Controladoria-Geral da União para a Ouvidoria tratar as manifestações é de 30 dias, prorrogáveis, mediante justificativa por mais 30 dias.

Situação dos pedidos de
acesso à informação

**100%
respondido**



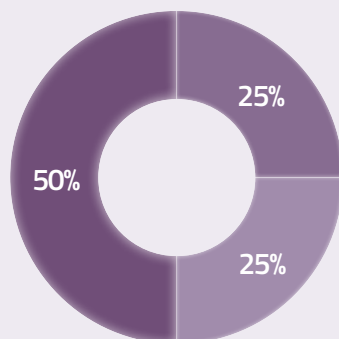
4 GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS-USUÁRIOS

De todos os manifestantes que acionaram a Ouvidoria da Instituto Federal Farroupilha em algum momento do ano de 2022, apenas 04 responderam à pesquisa de satisfação disponibilizada pela Plataforma Fala.BR ao final das manifestações, quando o manifestante recebe a resposta conclusiva. Esse número justifica-se, pois, o cidadão pode optar por não responder a pesquisa. Além disso, a comunicação/denúncia 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 127 (cento e vinte e sete) manifestações tratadas na Ouvidoria do IFFar em 2022 apenas 4 (quatro) pesquisas de satisfação foram respondidas pelo cidadão. Segue o infográfico, da Plataforma Fala.BR, onde é apresentando o resultado das pesquisas de satisfação:

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



MUITO SATISFEITO



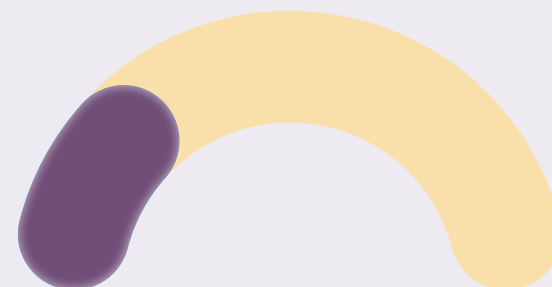
INSATISFEITO



MUITO INSATISFEITO



TOTAL DE RESPOSTAS: 4



31,25
SATISFAÇÃO MÉDIA

5 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

A 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;
- » 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, receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento aos cidadãos.

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

6 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 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.

7 ANEXO I

Tela de pesquisa do **Painel Resolveu?** com os dados da Ouvidoria do IFFar em 2022, disponível em:

ACESSE:

➔ *Painel Resolveu*

<http://paineis.cgu.gov.br/resol-veu/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