



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

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2016

Santa Maria, fevereiro de 2017.

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

Angela M^a. Andrade Marinho

Diretor Geral do Câmpus Alegrete

Rodrigo Machado

Diretor Geral do Câmpus Frederico Westphalen

Carlos Guilherme Trombetta

Diretor Geral do Câmpus Jaguari**Diretor Geral do Câmpus Júlio de Castilhos**

Rodrigo Carvalho Carlotto

Diretor Geral do Câmpus Panambi

Alessandro Callai Bazzan

Diretora Geral do Câmpus Santa Rosa

Renata Rotta

Diretora Geral do Câmpus Santo Augusto

Verlaine Denize Brasil Gerlach

Diretora Geral do Câmpus Santo Ângelo

Rosane Rodrigues Pagno

Diretora Geral do Câmpus São Borja

Carla Tatiana Zappe

Diretor Geral do Câmpus São Vicente do Sul
Deivid Dutra de Oliveira

Diretor Geral do Câmpus Avançado Uruguaiana
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 2016. Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às solicitações da comunidade interna e externa solicitada 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 11 (onze) *campi* 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 o 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 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 2016, bem como o detalhamento das manifestações recepcionadas, as providências e encaminhamentos e considerações finais.

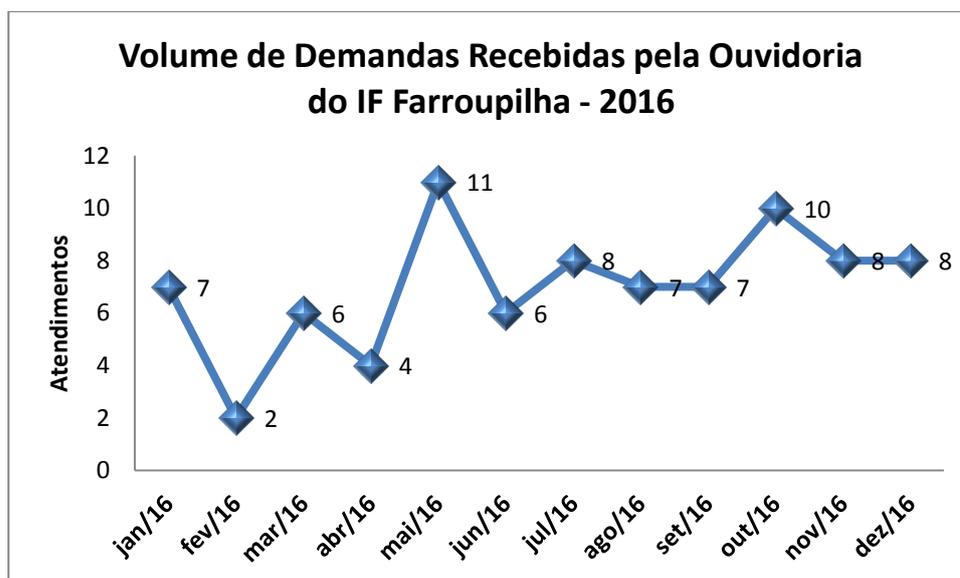
1. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria funciona nas dependências da Reitoria do Instituto Federal Farroupilha, situada na Rua Esmeralda, nº 430, Bairro Camobi, Santa Maria/RS, com horário de atendimento das 08h00min as 17h00min.

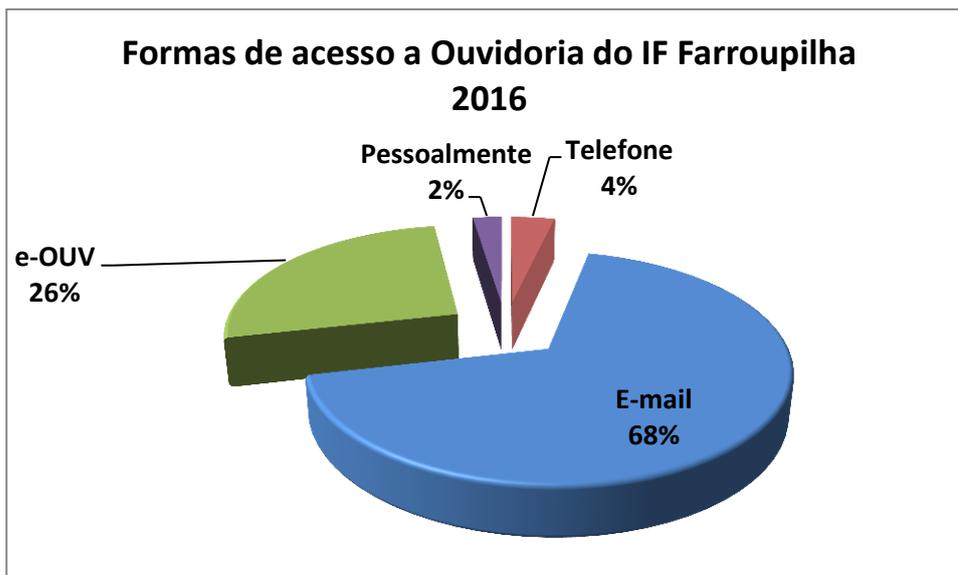
As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através do sistema de Ouvidorias do Poder Executivo (e-OUV), disponível na página da Ouvidoria, no site do Instituto Federal Farroupilha (www.iffarroupilha.edu.br), do e-mail: ouvidoria@iffarroupilha.edu.br, de ligação telefônica através do número (55) 3218-9804, bem como através de atendimento pessoal.

2. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA

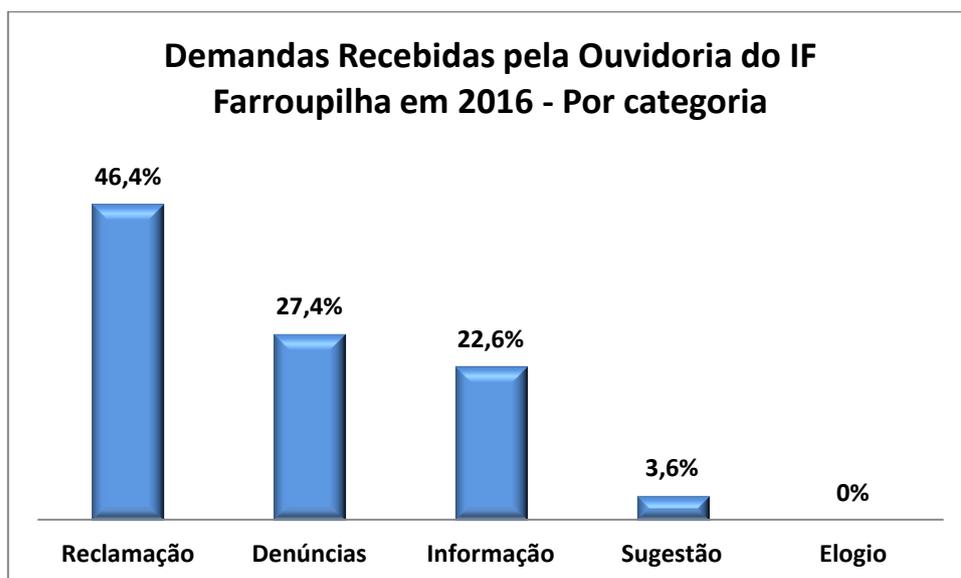
Ao longo de 2016 a Ouvidoria do Instituto Federal Farroupilha totalizou 84 (oitenta e quatro) manifestações. O gráfico a seguir demonstra o volume de manifestações recebidas mês a mês.



Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria em 2016, a forma de acesso mais utilizada foi o e-mail, o qual foi utilizado 52 (cinquenta e duas) vezes, ou seja, 68% das manifestações registradas. Além disso, 26% das manifestações foram realizadas por meio do sistema de Ouvidorias da CGU (e-Ouv), 4 % realizadas através de ligação telefônica, e 2% das manifestações foram realizadas pessoalmente na sede da Ouvidoria.

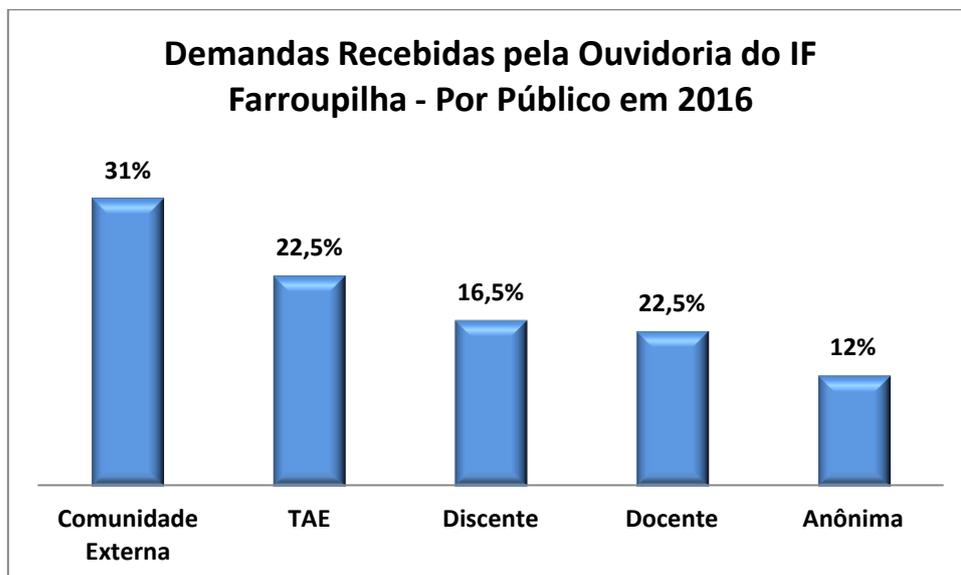


As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas em cinco categorias: Pedido de Informação, Denúncia, Reclamação, Sugestão e Elogio. As manifestações mais recorrentes registradas em 2016 foram às reclamações com 39 (trinta e nove) registros, denúncia com 23 (vinte e três), em seguida o pedido de informação com 19 (dezenove) e 3 (três) sugestões.



Os dados apresentados neste relatório também foram computados e classificados conforme o Público: comunidade externa, discente, docente e técnico administrativo em educação (TAE) e também as denúncias registradas através do Sistema de Ouvidorias (e-Ouv) disponibilizado pela Controladoria Geral da União (CGU). Esse sistema permite ao cidadão a escolha de identificar-se ou não em seu registro, no caso do cidadão escolher não identificar-se classificamos a demanda como anônima.

O Gráfico a seguir demonstra a participação da comunidade externa e comunidade interna nas manifestações realizadas no ano de 2016.



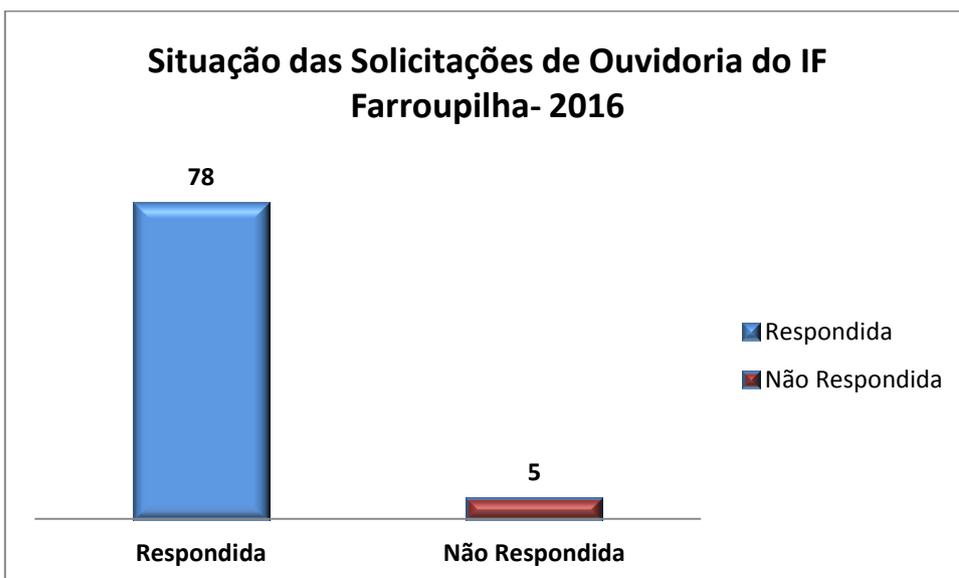
A seguir, os setores que possuem maior número de demandas no ano de 2016: Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional e Gabinete. A PRDI registrou 26 demandas de manifestação e o Gabinete 23. Tais números são esperados pela instituição uma vez que a Coordenação Geral de Gestão de Pessoas-PRDI atende a todas as demandas relativas ao quadro de pessoal e o Gabinete responde por todas as Unidades do IF Farroupilha.



Logo destacamos as demandas por assunto em 2016. O maior número de manifestações esteve relacionado questionamentos a atos administrativos internos e concurso público/processo seletivo.



O prazo médio estabelecido por esta Ouvidoria para as unidades administrativas se manifestarem as demandas neste semestre foi de 10 dias. De modo geral, as manifestações são respondidas em um tempo razoável. No entanto, registramos ausência de manifestações.



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 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, 24 de fevereiro de 2017.

Viviane Flores de Almeida Hennig
Ouvidora do IF Farroupilha
Port. n° 1382/2015